

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Penerbangan Citilink di Halim
Perdana Kusumah Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Vima Sela Fazrin

NIM : 43113120336

Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Virna Sela Fazrin

Nim : 43113120336

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 September 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Virna Sela Fazrin

43113120336

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Virna Sela Fazrin
NIM : 43113120336
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Penerbangan Citilink di Halim Perdana Kusumah Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 1 September 2016

Pembimbing,

Drs. Wawan Purwanto, SE.,MM,

Tanggal : 10/09/2016.

Disahkan Oleh :



Ketua Penguji,

Privono, SE.,ME

Tanggal : 06/09/2016

MERCU BUANA

Dekan,

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 6/9/2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 6/9/2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Penerbangan Citilink di Halim Perdana Kusumah Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan ALLAH SWT yang telah mencurahkan anugerah-NYA dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE.,MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis
2. Kedua orang tua Mamah Savigo dan Ayah Aziz yang Ina muliakan, keluarga, saudara, ”My engagement Rahmat Nurdin”, Saiful Rochman, Junudin, dan sahabat “keluarga Cemara” dan yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material

yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof, Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE.,MM, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 6 September 2016

Virna Sela Fazrin

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Rerangka Pemikiran.....	23
C. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	26
1. Definisi Variabel.....	26
2. Operasional Variabel.....	28
D. Pengukuran Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2. Sampel Penelitian.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Metode Analisis.....	33
1. Statistik Deskriptif.....	33
2. Uji Kualitas Data.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	34

3. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolonieritas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
5. Uji Hipotesis.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Perusahaan.....	43
1. Karakteristik Profil Responden.....	49
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	53
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	62
1. Hasil Uji Validitas.....	62
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
1. Hasil Uji Normalitas.....	66
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
3. Hasil Uji Multikolonieritas.....	69
E. Hasil Uji Hipotesis.....	69
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	72
3. Uji Signifikansi Parameter individual (Uji Statistik t).....	73
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	77

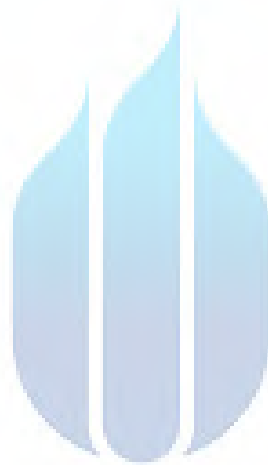
DAFTAR PUSTAKA.....	79
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Jumlah rute penerbangan.....	3
1.2	Tabel Jumlah Penumpang.....	4
3.1	Tabel Variabel Penelitian.....	28
3.2	Tabel Pertanyaan dan Jawaban.....	32
4.1	Tabel Profil Perusahaan	45
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.4	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.5	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.6	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
4.7	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pengguna.....	53
4.8	Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
4.9	Hasil Uji Deskriptif Harga.....	57
4.10	Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	58
4.11	Hasil Uji Deskriptif Loyalitas	60
4.12	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
4.13	Hasil Uji Validitas Harga.....	62
4.14	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	63
4.15	Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	64
4.16	Hasil Uji Reabilitas.....	65

4.17	Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
4.18	Hasil Uji Determenasi.....	71
4.19	Hasil Uji Koefisien Determenasi.....	71
4.20	Hasil Uji Statistik F.....	72
4.21	Hasil Uji Statistik T Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.22	Hasil Uji Statistik T Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	74



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	23
4.1	Struktur Perusahaan Citilink Indonesia.....	46
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.6	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
4.7	Responden Berdasarkan Penggunaan.....	54
4.8	Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	66
4.9	Grafik Histrogram.....	67
4.10	Hasil Uji Heteroskedasisitas.....	68

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuisoner.....	81
Lampiran 2 Hasil Kuisoner.....	87
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	116
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	117

