

**PENGARUH MOTIVASI, PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA  
MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS**

**MERCU BUANA**

**Nama : Permata Juitha Barus**

**NIM : 43116120286**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Permata Juitha Barus

NIM : 43116120286

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Februari 2020



Permata Juitha Barus

43116120286

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Permata Juitha Barus  
NIM : 43116120286  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat pada maskapai penerbangan Lion Air  
Tanggal Lulus Ujian : 16 September 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing,



M. Soelton, S.Psi., MM., CHRMP

Tanggal : 10 Oktober 2020

Ketua Penguji,



Suprpto S. Astro, SP, M.Si

Tanggal : 10 Oktober 2020

**MERCU BUANA**

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



Dr. Daru Asih., Msi

Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antar variabel motivasi, persepsi kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian di sektor penerbangan Lion Air. Objek penelitian ini merupakan konsumen yang pernah membeli tiket pesawat pada maskapai penerbangan Lion Air sebagai alat transportasi, dengan sample sebanyak 150 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* dengan alat analisis (Smart-PLS 3.0). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada seluruh variabel baik variabel motivasi, persepsi kualitas pelayanan, maupun persepsi harga terhadap keputusan pembelian tiket penerbangan Lion Air.

**Kata kunci :** Motivasi, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the relationship between motivation variables, service quality perceptions and price perceptions of purchasing decisions in the Lion Air aviation sector. The object of this study is consumers who have purchased airplane tickets on Lion Air airlines as a means of transportation, with a sample of 150 respondents. The approach used in this study is a Component or Variance Based Structural Equation Model with analysis tools (Smart-PLS 3.0). The results showed a positive and significant effect on all variables both motivational variables, perceived service quality, and price perceptions of Lion Air flight ticket purchase decisions.*

**Keywords:** *Motivation, Service Quality Perception, Price Perception, Purchase Decision*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Maskapai Penerbangan Lion Air”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM., CHRMP, Psikolog selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan semangat, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih., Msi., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Teristimewa, kedua orang tua dan kakak-kakak juga adik tersayang dan tercinta memberikan doa, semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa, My Fiance Patricky Paskalis LD yang selalu ada, mendukung, menemani saya dari awal sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa, Riska Ramadhani yang selalu mendukung, memberikan kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi ini. Dan juga kak lilis, kak lina dan jeje yang saling mendukung dan menguatkan satu sama lain.
9. Teristimewa, teman-teman gereja bang david, gabriel, kak friska, bang janis, bu gembala dan bapak gembala GUP. Yang selalu mendukung dan mendoakan saya agar cepat selesai perkuliahan saya ini.
10. Seluruh keluarga, sahabat, teman yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 29 Februari 2020

Permata Juitha Barus

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kontribusi Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
<b>A. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
<b>1. Perilaku Konsumen</b> .....	<b>14</b>
a. Pengertian Perilaku Konsumen .....	14
<b>2. Keputusan Pembelian</b> .....	<b>15</b>
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	15
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	15



c. Tahapan Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
d. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian .....	22
<b>3. Motivasi.....</b>	<b>24</b>
a. Pengertian Motivasi .....	24
b. Teori Motivasi	
Maslo.....	
25	
c. Dimensi dan Indikator Motivasi.....	27
<b>4. Persepsi Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>28</b>
a. Pengertian Presepsi Kualitas Pelayanan.....	28
b. Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan .....	29
c. Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan .....	31
<b>5. Persepsi Harga.....</b>	<b>32</b>
a. Pengertian Persepsi Harga.....	32
b. Dimensi Persepsi Harga .....	33
c. Indikator Persepsi Harga .....	34
<b>6. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>35</b>
<b>7. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>36</b>
a. Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	36
b. Pengaruh Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan	
Pembelian.....	37
c. Pengaruh Presepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	38

<b>8. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>39</b>
-----------------------------------	-----------

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>B. Desain penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>C. Definisi dan Operasional Variabel.....</b>	<b>41</b>
1. Definisi Variabel .....	41
<b>2. Operasional Variabel .....</b>	<b>42</b>
<b>D. Skala Pengukuran.....</b>	<b>44</b>
<b>E. Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>44</b>
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
<b>F. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>45</b>
1. Data primer.....	45
2. Data Sekunder .....	45
<b>G. Metode Analisis Data.....</b>	<b>46</b>
1. Analisis Deskriptif Responden.....	46
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	46
3. Analisis Partial Least Square.....	47
a. Pengertian Partial Least Square.....	47
b. Menguji Model Pengukuran (Outer Model).....	47
c. Menguji Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model) .....	49

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>50</b>
------------------------------------------------	-----------

<b>B. Analisis Deskriptif</b> .....	<b>51</b>
1. Karakteristik Responden .....	51
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	54
a. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi.....	55
b. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan .....	56
c. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Harga .....	57
d. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian Tiket .....	58
<b>C. Hasil Uji Kualitas Data</b> .....	<b>59</b>
1. Evaluasi Measurement (outer) Model .....	59
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	68
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>71</b>
1. Pengaruh Motivasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket .....	71
2. Pengaruh Presepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket .....	71

3. Pengaruh Presepsi Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Tiket .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. Kesimpulan</b> .....	73
<b>B. Saran</b> .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b> .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	On Time Performance 2017	2
1.2	5 Rating Maskapai Penerbangan	3
1.3	Jumlah Kecelakaan Lion Air	5
1.4	5 Maskapai Penumpang Domestik Tahun 2015 – 2017	8
1.5	Data Hasil Pra Survei	10
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasional Variabel	42
3.2	Skala <i>Likert</i>	44
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Motivasi	55
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	56
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Persepsi Harga	57
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian	58
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
4.10	Hasil Algoritma PLS (Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> )	62
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	64
4.12	Hasil Pengujian AVE	65
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion)</i>	66

4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	67
4.15	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	68
4.16	Nilai $R^2$ Variabel Endogen	68
4.17	Hasil Pegujian Hipotesis	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Keputusan Beli Tiket Pesawat Lion Air 2018	10
2.1	Kebutuhan Hirarki Maslow	26
2.2	Kerangka Pemikiran	39
4.1	Hasil Algoritma PLS	61
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	63
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	78
2	Hasil Kuesioner	83
3	Analisa Deskriptif	95

