

**PENGARUH CITRA MEREK, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA  
TIKET.COM  
SKRIPSI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen S1 Universitas Mercubuana**

**NAMA : CHOIROTUN NISAK  
NIM : 43115110285**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

### SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Choerotun Nisak

NIM : 43115110285

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber 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, Desember 2020



Choerotun Nisak

43115110285

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Choirotun Nisak

NIM : 43115110285

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat pada Tiket.com

Tanggal Sidang : 27 Mei 2021



Disahkan oleh :  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  
*Priyono*  
Priyono, SE.,ME

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA

07210067



Please Scan  
QRCode to  
Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah, rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek , Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Situs Tiket.Com” Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Priyono, SE, ME selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselainya skripsi ini.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Sri Marti Pramudena, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen, Staf dan Tata Usaha Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan dan segenap ilmunya.

6. Bapak dan Ibu, Suami, dan keluarga yang sangat peneliti cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya selalu kepada peneliti. Om, tante, kakak, dan teman yang peneliti sayangi, terima kasih karena selalu mendukung, menyayangi dan selalu memberikan semangat peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal ini bermanfaat bagi peneliti, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penelitian Tugas Akhir ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Desember 2020

Choirotun Nisak

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRAK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Pustaka .....	14
1. Pemasaran .....	14
a. Pengertian Pemasaran .....	14
2. Perilaku Konsumen.....	15
a. Pengertian Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behaviour</i> ) .....	15
b. Model Perilaku Konsumen.....	15
c. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	15

3. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	16
a. Pengertian Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	17
4. Citra Merek .....	18
a. Pengertian Citra Merek .....	19
b. Tolak Ukur Brand Image .....	20
c. Dimensi dan Indikator Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	23
5. Keamanan .....	24
a. Pengertian Keamanan .....	24
b. Dimensi dan Indikator Keamanan .....	25
6. Kemudahan .....	25
a. Pengertian Kemudahan.....	25
b. Dimensi dan Indikator Kemudahan.....	26
7. Keputusan Pembelian .....	28
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	28
b. Karakteristik yang mempengaruhi keputusan pembelian ....	29
c. Jenis-Jenis Perilaku Keputusan Pembelian .....	30
d. Peranan dalam Keputusan Pembelian .....	31
e. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	31
f. Pengukuran Keputusan Pembelian .....	33
g. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	33
h. Penelitian Terdahulu .....	34
B. Hubungan Antar Variabel .....	41
C. Rerangka Pemikiran .....	44

D. Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
B. Desain Penelitian .....	45
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	46
1. Definisi Variabel .....	46
a. Variabel Dependen .....	46
b. Variabel Independen .....	46
2. Operasional Variabel .....	46
D. Pengukuran Variabel .....	51
E. Populasi dan Sampel .....	52
F. Jenis dan Sumber Data .....	53
G. Teknik Pengumpulan Data .....	54
H. Metode Analisis Data .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
a. Uji Asumsi Klasik .....	57
b. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	59
c. Uji Ketepatan Model Regresi .....	60
d. Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	63



1. Sejarah Perusahaan .....	64
2. Visi, Misi, dan Logo Tiket.com .....	65
a. Visi Tiket.com .....	65
b. Misi Tiket.com .....	65
c. Logo Tiket.com .....	65
3. Produk dan Layanan Tiket.com .....	66
a. Jasa Pemesanan Tiket Pesawat .....	66
b. Jasa Pemesanan Tiket Hotel .....	66
c. Jasa Pemesanan Tiket Kereta Api .....	66
d. Jasa Penyewaan Mobil .....	66
e. Jasa Pemesanan Tiket Konser .....	66
4. Tampilan Website Tiket.com .....	67
B. Hasil Penelitian .....	68
1. Profil Responden .....	68
a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	68
b. Deskripsi responden berdasarkan usia .....	69
c. Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan .....	69
d. Deskripsi responden berdasarkan Penghasilan .....	70
2. Deskripsi Variable .....	71
a. Variable Citra Merek .....	71
b. Variable Keamanan .....	72
c. Variable Kemudahan .....	74
d. Variabel Keputusan Pembelian .....	75

3. Uji Validitas .....	75
4. Uji Reabilitas .....	79
5. Uji Asumsi Klassik .....	80
a. Uji Normalitas .....	80
b. Uji Multikolinieritas .....	83
c. Uji Heteroskedastisitas .....	84
6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
a. Koefesien Korelasi .....	88
b. Koefesien Determinasi .....	89
c. Uji Signifikansi ( Uji F ) .....	90
d. Uji t .....	92
7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
a. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	95
b. Pengaruh Keamanan terhadap keputusan Pembelian .....	97
c. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Tiket Pesawat .....	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel Citra Merek ( X1 ) .....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel Keamanan ( X2 ) .....	49
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kemudahan ( X3 ) .....	50
Tabel 3.4 Operasional Variabel Keputusan Pembelian ( Y ) .....	51
Tabel 3.5 Tabel Pengukuran Skala Likert .....	52
Tabel 3.6 Kriteria Pengujian Koefisien Determinasi .....	61
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin .....	68
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan usia .....	69
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	69
Tabel 4.4 Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan .....	70
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	71
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Keamanan .....	73
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kemudahan .....	74
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek ( X1 ) .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan ( X2 ) .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan( X3 ) .....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian ( Y ) .....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	79

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
Tabel 4.17 Keeratan Korelasi .....	88
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefesien Korelasi .....	89
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefesien Determinasi .....	90
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	91
Tabel 4.21 Uji t .....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Grafik Pengguna Internet Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Data Pemesanan tiket pesawat menggunakan situs Web Online .....	6
Gambar 4.2 Website Tiket.Com .....	69
Gambar 4.3 Gambar Grafik Histogram .....	83
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot .....	82
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> .....	87

