

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET
PESAWAT ONLINE TRAVELOKA
(Studi Pada PT. Dankos Farma)**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Nama : Ayang Ranti Windani
NIM : 43115320079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayang Ranti Windani
NIM : 43115320079
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Traveloka (Studi Pada PT. Dankos Farma)
Tanggal Sidang : 9 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Andriansyah Bachtillah Putra, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08221468



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayang Ranti Windani

Nim : 43115320079

Program Studi : Manajemen S1

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 proposal skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Juli 2022



UNIVERSIT
MERCU BUANA

Ayang Ranti Windani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Traveloka (Studi Pada PT. Dankos Farma)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Andriansyah Bachtillah Putra, SE.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, MT selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE.MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Kedua orang tua, suami dan anak tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral juga material yang tiada henti – hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada

umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 04 Juli 2022

Ayang Ranti Windani

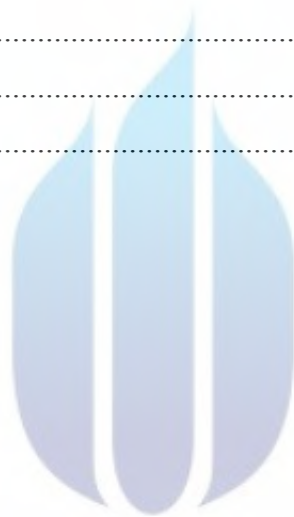


DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pemasaran	10
a. Definisi Pemasaran.....	10
b. Bauran Pemasaran.....	11
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	16
3. Promosi	18
a. Pengertian Promosi	18
b. Indikator Promosi	18
c. Bauran Promosi.....	20

d. Tujuan Promosi.....	20
4. Harga	22
a. Pengertian Harga.....	22
b. Strategi Penetapan Harga	23
c. Tujuan Penetapan Harga.....	24
d. Indikator Harga.....	25
5. Keputusan Pembelian	26
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	26
b. Proses Keputusan Pembelian.....	27
c. Keputusan Pembelian	28
d. Prilaku Pasca Pembelian	28
e. Struktur Keputusan Pembelian	29
f. Dimensi Keputusan Pembelian	30
6. Penelitian Terdahulu.....	32
B. Kerangka Konseptual	35
C. Pengembangan Hipotesis.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasional Variabel	38
1. Definisi Variabel	38
2. Operasional Variabel	39
D. Sekala Pengukuran Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
a. Populasi.....	41
b. Sampel	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
a. Kuesioner	43
b. Studi Dokumentasi	43
G. Metode Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif.....	44

2. Analisis Partial Least Square	44
3. Langkah – Langkah Pengujian Analisis PLS.....	45
4. Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Statistik Deskriptif.....	50
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
1.1	Tabel Total Visit Situs Online Travel & Tourism.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Operasional Variabel.....	40
3.2	Instrumen Skala Likert	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Kerja	52
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	52
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	54
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	54
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	55
4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	58
4.11	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion).....	59
4.12	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	60
4.13	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	61
4.14	Nilai Variabel Endogen	62
4.15	Nilai Variabel Endogen	62
4.16	Hasil Pengujia Hipotesis.....	63

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal
1.2	Peringkat Website Traveloka.....	4
2.1	Kerangka Konseptual.....	36
4.1	Hasil Alogaritma PLS.....	57
4.2	Hasil Uji Bootstrapping.....	64



DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Hal
1.1	Penunjang Website Traveloka	3
1.2	Hasil Pra Survey.....	6



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Hal
1	Kuesioner.....	74
2	Tabulasi Kuesioner	79
3	Hasil Uji Deskriptif.....	90
4	Hasil Uji Partial Least Square.....	93

