

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *LION AIRLINE***
(Studi pada Civitas Universitas Mercu Buana)

SKRIPSI



NAMA : THARIQ AZRA ALGIFARYANTO

NIM : 43117010339

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *LION AIRLINE***

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

SKRIPSI



NAMA : THARIQ AZRA ALGIFARYANTO

NIM : 43117010339

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Thariq Azra Algifaryanto
Nim : 43117010339
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya cantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juni 2023



Thariq Azra Algifaryanto
NIM. 43117010339

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Thariq Azra Algifaryanto
NIM : 43117010339
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LION AIRLINE (Studi pada Civitas Universitas Mercu Buana)
Tanggal Sidang : 8 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Eko Tama Putra Saratian, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 08232800



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan pelanggan PT. Lion Mentari Airlines yang belum optimal hal ini dibuktikan oleh rendahnya kualitas pelayan dalam bekerja sehingga belum menghasilkan produktivitas yang kurang optimal, harga yang ditawarkan belum bisa bersaing, dan lemahnya citra merek dipandangan konsumen. Tujuan pada penelitian ini antara lain (1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Desain penelitian ini menggunakan hubungan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner secara online melalui Google Form. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa dari berbagai jurusan di Universitas Mercubuana Jakarta. Dalam penelitian ini terdapat 47 indikator, maka ukuran sampel yang dibutuhkan sejumlah 100 sampel. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan juga maskapai Lion Air dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, atau potensi tertentu dari target konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggann.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research is motivated by the customer satisfaction of PT. Lion Mentari Airlines which has not been optimal, this is evidenced by the low quality of the waiters at work so that they have not produced less than optimal productivity, the prices offered are not competitive, and the weak brand image in the eyes of consumers. The objectives of this study include (1) To test out and analyze the effect of *service* quality on customer satisfaction (2) To know and analyze the effect of price on customer satisfaction (3) To know and analyze the effect of brand image on customer satisfaction. This research design uses a causal relationship with a quantitative approach. The method of collecting data in this study is by distributing questionnaires online through the Google Form. The population in this study were students from various departments at Mercubuana University, Jakarta. In this study there were 47 indicators, so the required sample size was 100 samples. The data analysis method used is Partial Least Square. This study proves that 1) *Service* quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. 2) Price has no significant effect on customer satisfaction. This proves that even though Lion Air provides longer pricing, 3) Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Lion Air was still trusted to be able to provide satisfaction to customers. And also Lion Air airlines in meeting certain needs, desires, or potential of target consumers can increase customer satisfaction

Keywords: Quality of *service*, Price, Brand image, and Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan Nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Lion Airline”**. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya peran serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Bapak Eko Tama Putra Saratian, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, dan pengetahuan yang besar manfaatnya selama penyusunan proposal skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Yanto Ramli, M.M selaku ketua Ketua Penguji Sidang Skripsi Universitas Mercu Buana

5. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Pembimbing/Anggota Penguji II Sidang Skripsi Universitas Mercu Buana
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan do'a, dan dukungan baik moral maupun materiil yang tiada henti dalam mengerjakan proposal ini
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 angkatan 2017 terima kasih atas segala dukungan dan do'a

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna tidak lepas dari kesalahan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembacanya umumnya.

Jakarta, 8 Juni 2023

Thariq Azra Algifaryanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	17
A. Kajian Pustaka	17
1. Pengertian Manajemen.....	17
2. Kepuasan Pelanggan	20
3. Kualitas Pelayanan.....	23
4. Harga	27
5. Citra Merek	32
6. Penelitian Terdahulu	38

B. Pengembangan Hipotesis.....	43
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	43
2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	44
3. Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen	45
C. Kerangka Pemikiran	46
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
1. Variabel Independen (X).....	49
2. Variabel Dependen (Y)	49
D. Skala Pengukuran	52
E. Populasi dan Sampel.....	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Metode Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. <i>Partial Least Square</i>	55
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum PT Lion Air <i>Group</i>	58
2. Statistik Deskriptif	70
B. Analisis <i>Partial Least Square</i>	73
1. Statistik Deskriptif	73
2. Analisis SEM Menggunakan <i>SmartPLS</i>	78

C. Pembahasan	87
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei	13
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Pedoman Pengisian Skor.....	53
Tabel 4.1 Jumlah Pesawat yang Dimiliki oleh PT Lion Air Group.....	60
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	73
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Harga (X2).....	74
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Citra Merek (X2)	75
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.10 Avarage Variance Extracted (AVE)	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R2)	83
Tabel 4.14 Q-square	85
Tabel 4.15 Hipotesis.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Lion Air Rute Domestik Tahun 2018-2021	2
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Citilink Tahun 2018-2021	3
Gambar 1.3 Presentase Jumlah Penerbangan Tepat Waktu Tahun 2021	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	47
Gambar 4.1 Logo PT Lion Air Group	64
Gambar 4.2 Uji Validitas	78
Gambar 4.3 Boostraping	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener Pra Survey.....	98
Lampiran 2 Hasil Deskriptif Responden.....	106
Lampiran 3 Tabulasi Responden.....	107
Lampiran 4 Hasil Deskriptif Variabel.....	123
Lampiran 5 Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	124
Lampiran 6 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	126
Lampiran 7 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	129
Lampiran 8 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	130
Lampiran 9 Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	131
Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	132