

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OLEH PENUMPANG
MASKAPAI BATIK AIR**

SKRIPSI



Nama : Kiki Fatmala

NIM : 43119010251

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OLEH PENUMPANG
MASKAPAI BATIK AIR**

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 : Kiki Fatmala
NIM : 43119010251

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Fatmala

NIM : 43119010251

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip 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

Jakarta, 8 Agustus 2023



UNIVERSIT
MERCU BUANA
Kiki Fatmala
43119010251

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kiki Fatmala
NIM : 43119010251
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh Penumpang Maskapai Batik Air
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Dendi Anggi Gumilang, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233210



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan oleh penumpang maskapai Batik Air. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Batik Air dan sampel yang digunakan sebanyak 126 responden. Metode penarikan sampel menggunakan *non probability sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Model* (SEM) dengan pengolahan data *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh Penumpang Maskapai Batik Air.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to test and analyse the effect of service quality, trust, and price perception on customer satisfaction by Batik Air airline passengers. The population in this study were Batik Air airline passengers and the sample used was 126 respondents. The sampling method used non probability sampling. Data collection methods using primary data obtained from questionnaires. This study uses Structural Equation Model (SEM) data analysis techniques with Partial Least Square (PLS) data processing. The results of this study state that the Service Quality variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Trust has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Price Perception has a positive and significant effect on Customer Satisfaction by Batik Air Airline Passengers.

Keywords: Service Quality, Trust, Price Perception, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh Penumpang Maskapai Batik Air”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tidak sedikit kendala serta rintangan yang harus dihadapi oleh peneliti selama masa penyusunan skripsi. Peneliti sangat berterima kasih kepada bapak Dr. Dendi Anggi Gumilang, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi. Peneliti juga berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Dendi Anggi Gumilang, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam meluangkan waktu, memberi kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini;
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami;
6. Kepada kedua orang tua yang telah mendo'akan dan memberi dukungan yang sungguh luar biasa;
7. Seluruh teman-teman di Program Studi Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2019, atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan skripsi ini;
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 8 Agustus 2023



Kiki Fatmala

43119010251



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Kontribusi Penelitian | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 16 |
| A. Kajian Pustaka | 16 |
| 1. Manajemen Pemasaran | 16 |
| a. Pemasaran | 16 |
| b. Manajemen Pemasaran | 16 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 17 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan | 19 |
| 3. Kepercayaan | 20 |
| a. Pengertian Kepercayaan | 20 |
| b. Manfaat Kepercayaan..... | 21 |
| c. Dimensi Kepercayaan | 22 |
| d. Indikator Kepercayaan..... | 23 |
| 4. Persepsi Harga | 23 |
| a. Pengertian Persepsi Harga | 23 |
| b. Dimensi Persepsi Harga..... | 24 |
| c. Indikator Persepsi Harga..... | 25 |
| 5. Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan | 27 |
| c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 6. Jurnal Terdahulu..... | 29 |
| B. Pengembangan Hipotesis | 38 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 38 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan | 38 |
| 3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 41 |

| | |
|---|-----------|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 41 |
| B. Desain Penelitian | 41 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 42 |
| 1. Definisi Variabel Penelitian | 42 |
| 2. Operasionalisasi Variabel | 43 |
| D. Skala Pengukuran Variabel..... | 44 |
| E. Populasi dan Sampel | 45 |
| 1. Populasi | 45 |
| 2. Sampel | 45 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 46 |
| G. Metode Analisis Data | 48 |
| 1. Statistik Deskriptif..... | 48 |
| 2. Uji Instrumen..... | 49 |
| 3. Analisis <i>Partial Least Square</i> | 50 |
| a. Evakuasi <i>Measurement (Outer Model)</i> | 50 |
| b. Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) | 53 |
| c. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) | 54 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 55 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 55 |
| B. Statistik Deskriptif | 56 |
| a. Deskripsi Responden | 56 |
| b. Deskripsi Variabel | 59 |
| C. Analisis Data <i>Partial Least Square</i> | 62 |
| 1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 62 |
| 2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 71 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 77 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 77 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan | 79 |
| 3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 82 |
| A. Kesimpulan..... | 82 |
| B. Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | 91 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | <i>Top Brand Award</i> 2017-2021 | 7 |
| 1.2 | Harga Tiket Pesawat Domestik Jakarta-Bali | 8 |
| 1.3 | Hasil Pra-Survei Variabel | 12 |
| 2.1 | Jurnal Terdahulu | 29 |
| 3.2 | Operasional Variabel | 43 |
| 3.1 | Instrument Skala <i>Likert</i> | 45 |
| 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 56 |
| 4.2 | Usia Responden | 57 |
| 4.3 | Pekerjaan Responden | 58 |
| 4.4 | Pendapatan Per Bulan Responden | 58 |
| 4.5 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan | 59 |
| 4.6 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan | 60 |
| 4.7 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga | 61 |
| 4.8 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan | 61 |
| 4.9 | Hasil Pengujian Perhitungan <i>Convergent Validity</i> (1) | 64 |
| 4.10 | Hasil Pengujian Perhitungan <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) | 66 |
| 4.11 | Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>) | 67 |
| 4.12 | Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterion</i>) | 69 |
| 4.13 | Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) | 69 |
| 4.14 | Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> | 70 |
| 4.15 | Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R^2) | 71 |
| 4.16 | Hasil Uji Nilai <i>Effect Size</i> (F^2) | 72 |
| 4.17 | Hasil Uji Nilai Relevansi Prediksi (Q^2) | 73 |
| 4.18 | Hasil Uji Multikolinearitas (VIF) | 74 |
| 4.19 | Hasil Pengujian Hipotesis | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|--------|--|---------|
| 1.1 | Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Udara Domestik Pada Tahun 2017-2021 | 2 |
| 1.2 | Jumlah Penumpang Angkutan Udara Domestik..... | 3 |
| 1.3 | Tingkat Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Indonesia | 5 |
| 1.4 | Ringkasan Rating Pengguna Maskapai Batik Air | 10 |
| 1.5 | Peringkat Wisatawan mengenai Batik Air | 11 |
| 2.1 | Kerangka Konseptual | 40 |
| 4.1 | Logo Batik Air..... | 56 |
| 4.2 | Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (1)..... | 63 |
| 4.3 | Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) | 66 |
| 4.4 | Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> | 75 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul | Halaman |
|-------------|---|---------|
| Lampiran 1: | Kuesioner Penelitian | 91 |
| Lampiran 2: | Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden | 94 |
| Lampiran 3: | Hasil Deskripsi Responden | 104 |
| Lampiran 4: | Hasil Deskripsi Variabel | 105 |
| Lampiran 5: | Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 106 |
| Lampiran 6: | Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 109 |

