

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET  
PESAWAT CITILINK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Novita Sari Sihombing**  
**180910191**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET  
PESAWAT CITILINK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :  
Novita Sari Sihombing  
180910191**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Novita Sari Sihombing  
NPM : 180910191  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul :

“Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Citilink di Kota Batam”.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Novita Sari Sihombing  
180910191

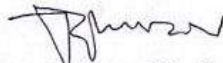
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET  
PESAWAT CITILINK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Novita Sari Sihombing  
180910191**

**Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini  
Batam, 29 Juli 2022**



**Sunargo, S.E., M. Sc  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi transportasi sudah semakin modern dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan transportasi itu sendiri. PT.Citilink merupakan adalah sebuah maskapai penerbangan berbiaya murah atau *Low Cost Carrier* (LCC). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan pada PT. Citilink Batam. Peneliti menggunakan teknik *Lemeshow sampling* dengan margin error 5%. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner *Google form*. Analisis penelitian menggunakan regresi linear berganda. Sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji T dan uji F dan kemudian diolah dengan software program SPSS versi 25. Berdasarkan hasil dari pengolahan yang dilakukan peneliti disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Citilink Batam.

Kata kunci: Harga; Kualitas Pelayanan; Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*The development of transportation technology is increasingly modern seen from the number of people who already use transportation itself. PT. Citilink is a low cost airline or Low Cost Carrier (LCC). The purpose of this study was to determine the effect of price, service quality on purchasing decisions. Researchers used a sample of 100 respondents who are customers at PT. Citilink Batam. The researcher uses the Lemeshow sampling technique with a margin of error of 5%. In this study using quantitative research methods by collecting data through the distribution of google form questionnaires. Research analysis using multiple linear regression. While the hypothesis test in this study using the T test and F test and then processed with the SPSS version 25 software program. Based on the results of the processing carried out by the researchers it was concluded that price and service quality had a positive and significant effect on purchasing decisions at PT. Citilink Batam.*

*Keywords: Price; Service quality; Buying decision*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam dapat selesai tepat waktu.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Sunargo, S.E.,M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Heryenzus, S.Kom.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademis.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Pihak Manajerial dan Staff PT.Citilink Batam.
8. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doa kepada peneliti.
9. Rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam Program Studi Manajemen Bisnis yang memberikan semangat.
10. Semua pihak yang turut membantu baik secara langsung atau tidak.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk segala pihak baik yang berpengaruh dalam pembuatan hingga selesainya skripsi ini maupun untuk pihak yang akan menggunakannya di masa yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia-Nya kepada kita semua.

Batam, Juli 2022



Novita Sari Sihombing

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 Manajemen .....	9
2.1.1.1 Definisi.....	9
2.1.1.2 Fungsi.....	10
2.1.2 Harga .....	11
2.1.2.1 Definisi Harga.....	11
2.1.2.2 Dimensi Harga .....	12
2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan harga .....	12
2.1.2.4 Indikator.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3.1 Definisi.....	14
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3.3 Faktor Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3.4 Indikator.....	17
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	17
2.1.4.1 Definisi.....	17
2.1.4.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	18
2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4.4 Indikator.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	23



2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	23
2.3.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian .....	26
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.3.2 Periode Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	27
3.4.3 Teknik Sampling .....	28
3.5 Sumber Data.....	28
3.5.1 Data Primer.....	28
3.5.2 Data Sekunder .....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.7.1 Variabel Independen.....	30
3.7.2 Variabel Dependen .....	30
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.8.2 Uji Validitas Data .....	32
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	33
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.8.5 Uji Pengaruh .....	35
3.9 Uji Hipotesis .....	36
3.9.1 Uji Parsial ( Uji t ) .....	36
3.9.2 Uji f Simultan ( Uji F ) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2.2 Karakteristik berdasarkan Usia .....	39
4.2.3 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.2.4 Karakteristik berdasarkan Pendapatan.....	41
4.3 Deskripsi jawaban Responden .....	41
4.3.1 Deskripsi Variabel Harga.....	41
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
4.3.3 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	45
4.4 Analisis Data .....	47
4.4.1 Uji Validitas .....	47
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.4.3 Uji Normalitas.....	49
4.4.4 Uji Multikolinearitas.....	51

4.4.5 Uji Heterokedastisitas .....	51
4.4.6 Uji Regresi Linear Berganda .....	52
4.4.7 Uji Koefisien Desterminasi ( $R^2$ ) .....	53
4.5 Pengujian Hipotesis .....	54
4.5.1 Hasil Uji T .....	54
4.5.2 Hasil Uji F .....	55
4.6 Pembahasan .....	56
4.6.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	56
4.6.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .....	57
4.6.3 Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .....	58
4.7 Implikasi Hasil penelitian .....	59
4.7.1 Implikasi teoritis .....	59
4.7.2 Implikasi Praktis .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik Statistik Penumpang Bandara Hang Nadim Batam.....	2
<b>Gambar 1.2</b> Jumlah Penumpang Pesawat Citilink Pada Tahun 2016-2020 .....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 4.1</b> Logo Citilink .....	38
<b>Gambar 4.2</b> Histogram .....	50
<b>Gambar 4.3</b> PP Plot Normalitas.....	50
<b>Gambar 4.4</b> Scatter Plot.....	52

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Perbandingan harga tiket pesawat rute Batam- Medan .....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	27
<b>Tabel 3.2</b> Instrumen Skala Likert .....	29
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	31
<b>Tabel 3.4</b> Skala Alpha Cronbach's.....	33
<b>Tabel 4.1</b> Responden berdasarkan jenis kelamin .....	39
<b>Tabel 4.2</b> Responden berdasarkan usia .....	39
<b>Tabel 4.3</b> Responden berdasarkan pekerjaan .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Responden berdasarkan pendapatan.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Deskripsi Variabel Harga .....	42
<b>Tabel 4.6</b> Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
<b>Tabel 4.7</b> Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	45
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	49
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Koefisien Destermisasi.....	54
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji T.....	54

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 (Rumus Lemeshow).....	27
Rumus 3.2 Kolerasi.....	32
Rumus 3.3 Rumus Regresi Linier Berganda.....	35
Rumus 3.4 koefisien determinasi.....	35
Rumus 3.5 Uji T.....	36
Rumus 3.6 Uji F.....	37