

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET PESAWAT
(STUDI KASUS PELANGGAN PT SRIWIJAYA AIR
KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Ginda WiraDharma Lubis**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET PESAWAT
(STUDI KASUS PELANGGAN PT SRIWIJAYA AIR
KOTA BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Ginda Wira Dharma Lubis
130910369**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 08 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Ginda WiraDharma Lubis
NPM. 130910369

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT
(STUDI KASUS PELANGGAN PT SRIWIJAYA AIR
KOTA BATAM)**

**Oleh:
Ginda WiraDharma Lubis
130910369**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 08 Februari 2017

**Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Saat ini persaingan bisnis di bidang penerbangan sangat ketat, dinamis sesuai perkembangan ekonomi dan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan pelanggan. Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah pelanggan yang biasanya selalu kembali melakukan transaksi, namun sekarang banyak pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan lain. Hal ini menyebabkan perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan penerbangan bersama PT Sriwijaya Air, sedangkan sampel yang digunakan adalah 334 pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen PT Sriwijaya Air Kota Batam meningkatkan promosi di media-media promosi yang ada seperti baliho, radio lokal, televisi lokal, spanduk, media cetak, aktif di pameran-pameran yang ada di kota Batam, dan lain-lain. Selain itu, manajemen perusahaan juga dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan seperti jam penerbangan tepat waktu, pelayanan *reservation/ticketing* lebih baik, memaksimalkan pelayanan selama pelanggan berada di bandara keberangkatan dan di bandara tujuan, serta kesiapan dan kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.

Kata kunci: Promosi & Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Currently the business competition in the aviation sector is very tight, dynamic according to economic and technological developments, as well as increasing customer requirements. The problems that became the basis of this research is the decline in the number of customers who usually always back the transaction, but now many customers who use the services of another airline. This forced the company to continuously improve service quality so as to influence the purchasing decisions of customers. The purpose of this study was to determine the effect of promotion and service quality to the customer's purchase decision. This type of research that will be used is quantitative. The population in this study is the customer who had practiced with PT Sriwijaya Air flights, while the sample is 334 customers. Data collection method used is by distributing questionnaires. Model analysis of the data used in this research is multiple linear regression analysis. The results in this study indicate that the sale and service quality has a significant influence on purchasing decisions. The result is expected the management of PT Sriwijaya Air Batam increase promotion in the media campaign there are like billboards, local radio, local television, banners, print media, active in exhibitions in the city of Batam, and others. In addition, the management company can also maintain and improve the quality of service provided to customers such as hours of flight time, service reservation / ticketing better, maximize service for customers at the airport of departure and the airport of destination, as well as readiness and alertness of employees in serving customers as expected by the customer.

Keywords: Promotion & Quality Service, Purchasing Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, karunia dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak H. Syahrul Lubis, S.Sos. dan Alm. Hj. Ibu Zani Simanungkalit selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan berupa doa, moral, dan motivasi kepada peneliti.

7. Pimpinan dan karyawan PT Sriwijaya Air Distrik Batam yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Siti Berliana Daulay, S.Pd. selaku istri peneliti dan Azira Meigina Yolanda Lubis selaku anak peneliti.
9. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2013.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Allah swt. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat, rezeki, keberkahan dan hidayah-Nya, Amin.

Batam, Februari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Segi Teoritis	8
1.6.2 Segi Praktis	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Promosi	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	22

2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.2.1 Variabel Independen	28
3.2.2 Variabel Dependen.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik 3.5.3.1 Uji Normalitas	36
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.5.5 Uji Hipotesis	39
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	42
3.6.1 Lokasi.....	42
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Deskriptif Umum Responden.....	43
4.1.2 Analisis Deskriptif	46
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	73
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	75

4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	81
4.2 Pembahasan.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP
 SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X.....	28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y	29
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4. 4 Kriteria Nilai Penafsiran	47
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	47
Tabel 4. 6 Pernyataan 1 Promosi (X1.1).....	49
Tabel 4. 7 Pernyataan 2 Promosi (X1.2).....	50
Tabel 4. 8 Pernyataan 3 Promosi (X1.3).....	50
Tabel 4. 9 Pernyataan 4 Promosi (X1.4).....	51
Tabel 4. 10 Pernyataan 5 Promosi (X1.5).....	51
Tabel 4. 11 Pernyataan 6 Promosi (X1.6).....	52
Tabel 4. 12 Pernyataan 7 Promosi (X1.7).....	53
Tabel 4. 13 Pernyataan 8 Promosi (X1.8).....	53
Tabel 4. 14 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi (X1).....	54
Tabel 4. 15 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 16 Pernyataan 1 Kualitas Pelayanan (X2.1).....	57
Tabel 4. 17 Pernyataan 2 Kualitas Pelayanan (X2.2).....	57
Tabel 4. 18 Pernyataan 3 Kualitas Pelayanan (X2.3).....	58
Tabel 4. 19 Pernyataan 4 Kualitas Pelayanan (X2.4).....	58
Tabel 4. 20 Pernyataan 5 Kualitas Pelayanan (X2.5).....	59
Tabel 4. 21 Pernyataan 6 Kualitas Pelayanan (X2.6).....	60
Tabel 4. 22 Pernyataan 7 Kualitas Pelayanan (X2.7).....	60
Tabel 4. 23 Pernyataan 8 Kualitas Pelayanan (X2.8).....	61
Tabel 4. 24 Pernyataan 9 Kualitas Pelayanan (X2.9).....	62
Tabel 4. 25 Pernyataan 10 Kualitas Pelayanan (X2.10).....	62
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	63
Tabel 4. 27 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4. 28 Pernyataan 1 Keputusan Pembelian (Y.1)	66

Tabel 4. 29 Pernyataan 2 Keputusan Pembelian (Y.2)	66
Tabel 4. 30 Pernyataan 3 Keputusan Pembelian (Y.3)	67
Tabel 4. 31 Pernyataan 4 Keputusan Pembelian (Y.4)	68
Tabel 4. 32 Pernyataan 5 Keputusan Pembelian (Y.5)	68
Tabel 4. 33 Pernyataan 6 Keputusan Pembelian (Y.6)	69
Tabel 4. 34 Pernyataan 7 Keputusan Pembelian (Y.7)	69
Tabel 4. 35 Pernyataan 8 Keputusan Pembelian (Y.8)	70
Tabel 4. 36 Pernyataan 9 Keputusan Pembelian (Y.9)	71
Tabel 4. 37 Pernyataan 10 Keputusan Pembelian (Y.10)	71
Tabel 4. 38 Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y)	72
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4. 40 Hasil Uji Realibilitas.....	74
Tabel 4. 41 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	77
Tabel 4. 42 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4. 43 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4. 44 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4. 45 Hasil Uji t (Parsial)	82
Tabel 4. 46 Hasil Uji F	83
Tabel 4. 47 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penumpang Tahun 2016	3
Gambar 2. 1 Bauran Promosi Sumber: Nickels, et al (2010:188).....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Histogram	75
Gambar 4. 2 Hasil Uji Grafik Normal <i>P-P Plot</i>	76
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas - <i>Scatter Plot</i>	79

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin	31
Rumus 3. 2 Product Moment	35
Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda	38
Rumus 3. 4 T hitung.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuesioner

Lampiran II: Tabulasi Data Jawaban Kuesioner

Lampiran III: Hasil Uji SPSS 22

Lampiran IV: Daftar t tabel Statistika

Lampiran V: Daftar f Tabel Statistika

Lampiran VI: Daftar r Tabel Statistika