

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PT LION AIR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Febri Mika Valentine Manullang
150610056

**PROGRAM STUDI MANAGEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PT LION AIR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Febri Mika Valentine Manullang
150610056**

**PROGRAM STUDI MANAGEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Febri Mika Valentine Manullang

NMP/NIP : 150610056

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan PT Lion Air di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dapat dibuktikan terdapat unsur-unsutr PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalakan,, serta diproses dengan praturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 15 Februari 2019

Febri Mika Valentine Manullang
150610056

**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PT LION AIR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Febri Mika Valentine Manullang
150610056**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam 15 Februari 2019

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi transportasi sudah semakin modern dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan transportasi itu sendiri. Jasa transportasi yang paling banyak diminati masyarakat sekarang jasa transportasi udara. PT Lion Air merupakan salah satu perusahaan penerbangan domestik terbesar di Indonesia dan harus bisa melihat tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang menekankan pada fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Analisis penelitian menggunakan analisis path pada model regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan sebab akibat. Hasil penelitian mengatakan valid dan reliabel, normal dan tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedastisitas. Secara parsial variabel harga dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,276 atau 27,6%, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,332 atau 33,2% dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,668 atau 66,8%, dan pengaruh harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar -0,095 atau 9,5% serta pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,0151 atau 1,51 %. Simpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta pengaruh negatif dan signifikan variabel harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The development of transportation technology has become increasingly modern seen from the many people who have used transportation itself. The most popular transportation services now are air transportation services. PT Lion Air is one of the largest domestic airlines in Indonesia and must be able to see the level of customer satisfaction and loyalty. The purpose of this study is to determine the effect of price, service quality on customer satisfaction and loyalty. The research method used is quantitative research methods that emphasize objective phenomena and are assessed quantitatively. Research analysis uses path analysis in multiple linear regression models to determine causal relationships. The results of the study say valid and reliable, normal and there is no multicollinearity and heterocedasticity. Partially the price variable is stated to have a positive and significant effect on customer satisfaction of 0.276 or 27.6%, service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction of 0.332 or 33.2% and customer satisfaction variables have a positive and significant effect on customer loyalty of 0.668 or 66.8%, and the price effect has a negative and significant effect on customer loyalty of -0.095 or 9.5% and the effect of service quality has a positive and significant effect on customer loyalty of 0.0151 or 1.51%. The conclusion of this study is that there is a positive and significant influence on the price variable and service quality on customer satisfaction and service quality there is a positive and significant effect on customer loyalty and a negative and significant effect on the price variable on customer loyalty.

Keywords: *price, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu DR. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Suhardianto, S. Hum., M. Pd;
3. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Kedua Orang tua serta keluarga
7. Kepala Pimpinan PT Lion Air Batam Bapak Reddy Hetharia
8. Para sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, yang selalu mengingatkan saya untuk terus melanjutkan tugas akhir ini dan yang berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun ini terima kasih banyak.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan rahmatnya

Batam, 15 Februari 2019

Febri Mika Valentine Manullang

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Perumusan masalah.....	11
1.5. Tujuan penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian	12

BAB II KONSEP TEORITIS

2.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.1 Indikator Harga	15
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.4.1 Indikator Loyalitas Pelanggan	22
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.2.1 Variabel Independen (bebas).....	28
3.2.1.1 Harga	28

3.2.1.2 Kualitas Pelayanan	28
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat).....	29
3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan	29
3.2.2.2 Loyalitas Pelanggan	29
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Sumber Data.....	32
3.4.2. Jenis Data	33
3.4.3 Alat Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.1.1 Uji Validitas Data.....	34
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.2.1 Uji Normalitas	37
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	37
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.5.3 Uji Pengaruh	38
3.5.3.1 Analisis Jalur.....	38
3.5.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.5.4 Uji Rancangan Hipotesis.....	41
3.5.4.1 Uji t	41
3.5.4.2 Uji F	42
3.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	43
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.5.2. Jadwal Penelitian.....	43
3.5.2. Tabel Penelitian.....	44
 BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.2. Profil Responden.....	45
4.1.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.1.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan.....	49
4.2. Analisis Deskriptif	49
4.3. Uji kualitas Data.....	54
4.3.1. Uji Validitas Data.....	54
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1. Uji Normalitas	58
4.4.1.1 Uji Normalitas Variabel Kepuasan pelanggan Terhadap Harga dan Kualitas Pelayanan	58

4.4.1.2 Uji Normalitas Variabel Loyalitas Pelanggan Terhadap Harga dan Kualitas Pelayanan	60
4.4.2. Uji Multikolinearitas	61
4.4.3 Uji Heterokedasitas	62
4.4.1.2.1 Uji Heterokedasitas variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Harga dan Kualitas pelanggan	62
4.4.1.2.2 Uji Heterokedasitas variabel Loyalitas Pelanggan terhadap Harga dan Kualitas pelanggan	63
4.4.4 Uji Hipotesis	63
4.4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
4.4.5 . Analisis Jalur (Path Analysis)	68
4.4.6 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	69
4.4.7 Uji t dan Uji F Terhadap Model Regresi Berganda Y2	70
4.4.7.1 Uji t Terhadap Model Regresi Berganda Y2	70
4.4.7.2 Uji F Terhadap Model Regresi Berganda Y2	70
4.5 Pembahasan	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Maskapai di Indonesia Tahun 2018	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1 Penentuan sampel Krijcie & Morgan	32
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4. 2 Usia Responden	47
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	48
Gambar 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden	49
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Histogram	58
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	59
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Histogram	60
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	60
Gambar 4. 9 Uji Heterokedasitas Y1	62
Gambar 4. 10 Uji Heterokedasitas Y2	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	33
Tabel 3. 3 Tabel Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Rentang skala kriteria pernyataan (Harjati & Venesia, 2015: 8)	50
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel harga (X1)	50
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan pelanggan(Y1).....	52
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Loyalitas Pelangan(Y1).....	53
Tabel 4. 5 Uji Validitas Korelasi Bivariate Pada Setiap Pernyataan X1	54
Tabel 4. 6 Uji Validitas Korelasi Bivariate Pada Setiap Pernyataan X2	55
Tabel 4.7 Uji Validitas Korelasi Bivariate Pada Setiap Pernyataan Y1	55
Tabel 4. 8 Uji Validitas Korelasi Bivariate Pada Setiap Pernyataan Y2	56
Tabel 4. 9 Uji Validitas Korelasi Bivariate Pada Setiap Pernyataan Y2	56
Tabel 4. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas terhadap Variabel	57
Tabel 4. 12 Kolmogorov-Smirnov	59
Tabel 4. 13 Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 15 Model regresi terhadap Y1.....	64
Tabel 4. 16 Model Regresi Berganda terhadap Y2	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	70

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Pearson Product Moment.....	35
Rumus 3. 2 Uji Reabilitas	36
Rumus 3. 3 Analisis Jalur.....	40
Rumus 3. 4 Uji T	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi hasil input kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Pengelolaan Data (Output SPSS)
- Lampiran 4 Tabel R
- Lampiran 5 Tabel F
- Lampiran 6 Tabel t