

**PENGARUH PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PESAWAT MASKAPAI LION AIR
(Studi pada Pengguna Lion Air di Yogyakarta)**

**THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION
AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY ON LION AIR AIRLINE
(Study on Lion Air Users in Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

RIZATUN ZUHRO

20160410057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PESAWAT MASKAPAI LION AIR
(Studi pada Pengguna Lion Air di Yogyakarta)**

**THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION
AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY ON LION AIR AIRLINE
(Study on Lion Air Users in Yogyakarta)**

Diajukan Oleh:

RIZATUN ZUHRO

20160410057

Telah disetujui

Dosen Pembimbing

Dr. Susanto., M.S.

Tanggal,

NIK 195212231980031003

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN PESAWAT MASKAPAI
LION AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pengguna Lion Air di Yogyakarta)**

**THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION
AND SERVICE QUALITY ON LION AIR AIRLINE
ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(Study on Lion Air Users in Yogyakarta)**

Diajukan Oleh:

**RIZATUN ZUHRO
20160410057**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal
Yang terdiri dari

Dr. Susanto., M.S
Ketua Tim penguji

Dr. Ika Nurul Qamari., M.si.
Anggota Tim Penguji

Dra. Hasnah Rimiati., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Retno Widowati PA., M.Si, Ph.D.
NIDN. 196304071991032001

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rizatun Zuhro

Nomor Mahasiswa :20160410057

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PESAWAT MASKAPAI LION AIR (Studi pada Pengguna Lion Air di Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Rizatun Zuhro

MOTTO

“Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. AL-Hadid: 4)

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(Q.S. Ath-Thalaq: 2-3)

“Manfaatkanlah lima perkara sebelum lima perkara: waktu muda sebelum waktu tuamu, waktu sehatmu sebelum masa sakitmu, waktu kayamu sebelum masa fakirmu, waktu luangmu sebelum waktu sibukmu, dan waktu hidupmu sebelum matimu.”

(H.R. Al-hakim no.341)

“Jangan pernah mengharapkan imbalan dari apa yang telah kamu berikan.”

(Rizatun Zuhro)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmah, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untu:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ibunda Hj. Patimatuzzuhro, Ayahanda H. Husni, kakak-kakak penulis yaitu Husniati, Sriwarti, Mardiaty, dan Nurhayati. Beserta seluruh keluarga besar penulis, terima kasih untuk segala do'a, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Almamaterku tercinta, terima kasih telah memberikan wadah untuk menimba ilmu begitu banyak dan luas yang sangat bermanfaat untuk penulis.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pengguna Maskapai Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi harga, dan kualitas pelayanan sebagai variabel eksogen. Kemudian variabel kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel endogen. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan berjumlah 130 responden yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM), dengan *software* AMOS versi 22.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, diperoleh hasil bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan mampu memediasi variabel persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyse the effect of price perception, service quality on customer satisfaction and customer loyalty of Lion Air Airlines users in Special Region of Yogyakarta. Variables used in this study are price perception, and service quality as exogeneous variables. Then the variables customer satisfaction and customer loyalty as endogenous variables. This study was conducted on customers of Lion Air Airlines in Special Region of Yogyakarta with predetermined criteria, and taken as many as 130 respondents using purposive sampling method. Analysis tool used in this study is SEM (Structural Equation Modeling) that operated through AMOS software in version 22.

The study found that: (1) price perception has no significant effect on customer satisfaction. (2) service quality has positive and significant effect on customer satisfaction. (3) price perception has no positive and significant effect on customer loyalty. (4) service quality has positive and significant effect on customer loyalty. (5) customer satisfaction has positive and significant effect on customer loyalty. (6) customer satisfaction is able to mediate the variable price perception and service quality on customer loyalty.

Keywords: Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat, karunia, hidayah-Nya, serta nikmat sehat dan nikmat kemudahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pesawat Maskapai Lion Air”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah

memberikan bimbingan dan dukungan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan bagi Mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Dr. Susanto., MS. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing serta memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat untuk penulis selama masa perkuliahan.
5. Ibunda tercinta Hj. Patimatuzzuhro dan Ayahanda H. Husni, Kakak Husniati, Kakak Sriwarti, Kakak Mardiaty, dan Kakak Nurhayati,serta seluruh keluarga besar penulis. Terima kasih untuk curahan kasih sayang, motivasi, dukungan, serta doa yang tiada hentinya, dan pengorbanan materil selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan.

7. Keluarga besar UKM LPTQ UMY, UKM KOPMA UMY, Pengurus UKM KPM UMY yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat.
8. Saudariku Marlina Zainatul Wahidah teman hidup di perantauan yang telah menemani saat susah dan senang dari awal di tanah Yogyakarta.
9. Dua sejoli Fety dan Dali yang telah membantu banyak hal selama studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Saudara Lombok Squad Tia Yulia Harti, Tina dan Meldi terimakasih untuk bantuan, dan nasihatnya.
11. Safira, Riska, Yunita, Laila, Novia, Aulia, Amelia, Ratdiani, Novinda, dan Ardina, yang memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Kost Putri Graha Amanah Mba Nayla, Mba Rika, Melinda, Mba Winda, Lanti, Dyah, Almira dan Kiki yang telah menemani dan membantu dalam banyak hal selama tinggal di Yogyakarta.
13. Keluarga besar Magicion yang selalu memberi dukungan dan semangat yang tiada hentinya, khususnya saudari Nita, Ayu, Rida, Dini, Era, Nadia, Iin, Ema, dan Laras.
14. Seluruh teman seangkatan, terutama Kelas Manajemen B Angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Yogyakarta, November 2019

Rizatun Zuhro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. Persepsi Harga.	11
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Kepuasan Pelanggan.	15
5. Loyalitas Pelanggan.....	19
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Pengembangan Hipotesis	36

D. Model Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Objek dan Subjek Penelitian	43
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
C. Jenis Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
1. Variabel Eksogen.	47
2. Variabel Endogen.	47
F. Uji Kualitas Instrumen	51
1. Uji Validitas.	51
2. Uji Reliabilitas.....	52
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Pengujian Evaluasi Asumsi SEM.....	54
3. Langkah-langkah Penggunaan SEM.....	55
4. Pengujian Hipotesis.	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN.....	61
A. Gambaran Umum dan Subjek Penelitian	61
1. Objek Penelitian.....	61
2. Subjek Penelitian.	63
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	67
1. Uji Validitas.	68
2. Uji Reliabilitas.....	69
3. Kesimpulan Uji Instrumen.	71
C. Statistik Deskriptif Variabel.....	71
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	74
1. Analisa data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).	74

2. Uji Hipotesis.....	91
E. Pembahasan (Interpretasi).....	92
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	100
A. Simpulan.....	100
B. Keterbatasan.....	102
C. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Lion Air Tahun	4
Tabel 2.2 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Indeks Pengujian Ketepatan SEM.....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	72
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	78
Tabel 4.13 Hasil uji <i>Outlier</i>	79
Tabel 4.14 Nilai Batas <i>mahalanobis Distance</i>	80
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Outlier</i> Setelah Eliminasi.....	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.17 Hasil <i>Degrees Of Freedom</i>	83
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	83

Tabel 4.19 Hasil <i>Modification Indices</i> Sebelum Modifikasi Model.....	85
Tabel 4.20 Hasil Modifikasi Model.....	87
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis.....	88
Tabel 4.22 Hasil <i>Output Standardized Direct Effect</i>	91
Tabel 4.23 Hasil <i>Output Standardized Indirect Effect</i>	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Dalam Proses Pembelian	11
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Diagram Jalur	76
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	77
Gambar 4.3 Gambar Modifikasi Model.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	115
Lampiran 3. Karakteristik Responden	120
Lampiran 4. Uji Validitas.....	122
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	123
Lampiran 6. Uji Statistik Deskriptif	124
Lampiran 7. Model Penelitian	126
Lampiran 8. Model Uji Normalitas Data	127
Lampiran 9. Uji <i>Outlier</i>	128
Lampiran 10. Uji Multikolinieritas	139
Lampiran 11. <i>Degrees Of Freedom</i>	140
Lampiran 12. <i>Goodness Of Fit</i>	141
Lampiran 13. Modifikasi Model.....	142
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis	146