

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET PESAWAT PADA PT LION MENTARI  
AIRLINES**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta  
Raya, Bekasi)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RINA DWI WIJAYANTI**

**201410325062**



**JENJANG SARJANA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2018**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET PESAWAT PADA PT LION MENTARI  
AIRLINES**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta  
Raya, Bekasi)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RINA DWI WIJAYANTI**

**201410325062**



**JENJANG SARJANA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada PT Lion Mentari Airlines (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi).

Nama Mahasiswa : Rina Dwi Wijayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325062

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2018

Bekasi, 14 Juli 2018

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIP 1602212

Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc.  
NIP 031806082

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada PT Lion Mentari Airlines (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi).

Nama Mahasiswa : Rina Dwi Wijayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325062

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2018

Bekasi, 14 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M  
NIP 0801124

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIP 1602212

Penguji II : Hadita, S.Pd., M.M  
NIP 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIP 1602212

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Rorim Panday, M.M., M.T  
NIP 1508228

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada PT Lion Mentari Airlines (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi), ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulisorang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

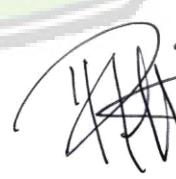
Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 14 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Rina Dwi Wijavanti

201410325062

## ABSTRAK

**Rina Dwi Wijayanti. 201410325062.** Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada PT Lion Mentari Airlines, (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi).

Penelitian ini berkenaan tentang Fenomena yang terjadi seperti saat ini, yang mana sebagian besar masyarakat Indonesia menggunakan jasa transportasi udara untuk berpergian baik antar daerah maupun antar pulau. PT Lion Mentari Airlines merupakan objek penelitian dalam penelitian ini, sedangkan yang diteliti adalah citra merek dan kualitas pelayanan pada PT Lion Mentari Airlines. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines. Penelitian ini menggunakan analisis linear regresi berganda dan untuk mengolah data menggunakan SPSS versi 17. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. Sampel penelitian ini adalah 95 mahasiswa yang diambil dengan teknik penarikan sampel *non probabilitas sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan dengan nilai  $R^2$  *square* 0,283. Uji F menunjukkan bahwa Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 18,158 dengan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan uji t, Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh Citra Merek dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,027 dan tingkat signifikansi 0,003, sedangkan  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan sebesar 3,420 dengan tingkat signifikansi 0,001.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

**Rina Dwi Wijayanti. 201410325062.** The Influence Of Brand Image And Quality Of Service On Air Ticket Purchasing Decision At PT Lion Mentari Airlines, (Case Study of Student Faculty of Economics, University of Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi).

This study deals with the current phenomenon, in which most Indonesians use air transportation services to travel both between regions and between islands. PT Lion Mentari Airlines is the object of research in this research, while the studied is the brand image and service quality at PT Lion Mentari Airlines. This study aims to determine whether the brand image and quality of service affect the decision to purchase airline tickets at PT Lion Mentari Airlines. This research uses multiple linear regression analysis and to process data using SPSS version 17. Population used is a student of Faculty of Economics, University of Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. The sample of this research is 95 students taken with sampling non probability sampling technique. The data were collected using questionnaires. The results of this study indicate that Purchasing Decision is influenced by Brand Image and Service Quality with R square 0,283. Test F shows that the Purchase Decision is influenced by Brand Image and Service Quality with Fcount value of 18.158 with a significance level of 0.000. Based on the t test, Purchase Decision is influenced by Brand Image with the tcount value of 3,027 and the significance level is 0,003, t count for Service Quality of 3,420 with significance level 0,001.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Purchase Decision.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Tugas Skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Rorim Panday, MM, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, SE. M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. M. Fadhli Nursal, SE, M.M, dan Dewi Sri Wulandari, S.E M.Sc selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan Skripsi..
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
6. Kesih Sukaesih, Mustikawati, S.E, MG Supaeni dan Devi Alviana yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir, dan yang selalu mengsupport
7. Keluarga Besar 8A2 Manajemen Angkatan 2014 yang telah banyak membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir/Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 14 Juni 2018

Penulis

Rina Dwi Wijayanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1 Indikator Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian .....	10
2.2 Citra Merek.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	13

2.3.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Pemikiran .....	18
2.6 Hipotesis Penelitian .....	19
2.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.9 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian .....	22
3.2 Tahapan Penelitian .....	22
3.2.1 Tahapan Perencanaan .....	22
3.2.2 Tahapa Pelaksanaan.....	23
3.2.3 Tahap Penelitian.....	23
3.3 Model Konseptual Penelitian .....	23
3.3.1 Kerangka Konseptual .....	24
3.4 Instrumen Penelitian .....	24
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	26
2.6.1 Jenis Data .....	27
3.6.2 Sumber Data.....	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7.1 Populasi .....	27
3.7.2 Sampel.....	28
3.8 Metode Analisis Data.....	28

3.8.1	Uji Kualitas Data .....	29
3.8.1.1	Uji Validitas .....	29
3.8.1.2	Uji Reabilitas .....	30
3.8.1.3	Statistik Deskriptif .....	30
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.9.1	Uji Normalitas .....	31
3.9.2	Uji Multikolinieritas .....	31
3.9.3	Uji Autokolerasi .....	31
3.9.4	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.10	Analisis Linear Sederhana .....	32
3.11	Analisis Linear Berganda .....	33
3.12	Uji Hipotesis .....	34
3.12.1	Uji Koefisien Kolerasi.....	34
3.12.1	Uji Secara Parsial (t) .....	35
3.12.3	Uji Secara Simultan (F) .....	35
3.12.4	Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	36
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	37
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	37
4.1.3	Stuktur Organisasi Perusahaan.....	38
4.2	Hasil Penelitian .....	39
4.2.1	Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner .....	39
4.2.2	Indentitas Responden .....	39
4.2.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	40

4.2.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Responden .....	42
4.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	43
4.3.1	Hasil Uji Validitas .....	43
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	45
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	47
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1	Uji Normalitas .....	48
4.4.1	Uji Multikolinearitas.....	51
4.4.2	Uji Autokorelasi .....	52
4.4.4	Uji Heterokodastisitas .....	52
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	53
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.7	Hasil Uji Hipotesis .....	57
4.7.1	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.7.2	Hasil Secara Parsial .....	58
4.7.3	Hasil Secara Simultan.....	59
4.8	Pembahasan .....	59
4.9	Hambatan Penelitian .....	62
	<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Implikasi Manajerial .....	63
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Frekuensi Rute Penerbangan Tahun 2018 .....	1
Tabel 1.2 Daftar Harga Tiket Pesawat Per-Maskapai Pada Rute CGK-DPS ...	2
Tabel 1.3 Frekuensi Penerbangan Rute Jakarta-Denpasar .....	3
Tabel 1.4 Daftar Ketepatan Waktu dan Keterlambatan .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert .....	26
Tabel 3.3 Jumlah Populasi .....	27
Tabel 3.4 Keputusan Autokolerasi .....	32
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Program Studi .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Merek .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokolerasi .....	52

Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Independen Citra Merek .....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Independen Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Beerganda .....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji t .....	58
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji f (Pengujian Secara Simultan) .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	19
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Lion Air .....	38
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	41
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi .....	42
Gambar 4.5 Histogram Uji Normalitas .....	49
Gambar 4.6 P-P Plot Normalitas .....	49
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	53

