

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP CITRA MASKAPAI SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN
BERTARIF RENDAH CITILINK INDONESIA**

FRANSISKUS ASISI

8125123445



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TARIFF TOWARD
AIRLINE IMAGE AND ITS IMPACT ON PASSENGER LOYALTY
OF THE LOW COST CARRIER AIRLINE CITILINK INDONESIA***

FRANSISKUS ASISI

8125123445



STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

CONCENTRATION OF MARKETING

DEPARTEMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

Fransiskus Asisi I. D., 2016; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Citra Maskapai serta Dampaknya Pada Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan Bertarif Rendah Citilink Indonesia, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, MM & Andrian Haro, S.Si., MM

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara deskriptif dan empiris pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas penumpang dengan citra maskapai sebagai variabel mediator. Responden dari penelitian ini adalah penumpang maskapai Citilink Indonesia yang setidaknya pernah menggunakan jasa penerbangan Citilink minimal 2 kali. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 201 responden dan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat bantu analisis SPSS versi 20 dan LISREL versi 8.7. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan tarif sudah cukup baik sehingga dapat membentuk citra maskapai yang baik, meskipun belum terlalu membentuk loyalitas. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra maskapai. Citra maskapai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas penumpang. Tarif tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, tetapi tarif berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui citra maskapai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tarif, harga, citra perusahaan, loyalitas, penerbangan

ABSTRACT

Fransiskus Asisi I.D., 2016; The Effect of Service Quality and Tarif towards Airline Image and Its Impact on Passenger Loyalty of Low Cost Carriers Airline Citilink Indonesia, Jakarta: Concentration of Marketing Management, Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, MM & Andrian Haro, S.Si., MM.

This study was conducted to determine the descriptive and empirical effect of service quality and tariff on passenger loyalty by the airline image as a mediator variable. The respondent of this study is the passenger of Citilink Indonesia airline which at least has used its service twice. A total of 201 respondent data were collected through questionnaire using purposive sampling method. Analyzing method using Structural Equation Modelling (SEM) and helped by SPSS version 20 and Lisrel Version 8.7. The results of descriptive research describe that service quality and tariff of Citilink Indonesia has good enough and might create a good airline image, although it couldn't form a loyalty yet. The result of hypothesis testing describes that service quality and tariff influence positive and significantly towards airline image. Airline image influence positive and significantly towards passenger loyalty. Service quality has direct and indirect positive and significant influence towards passenger loyalty. Tariff has no direct influence towards passenger loyalty, but it has indirect influence towards passenger loyalty through airline image.

Keywords: service quality, tariff, price, corporate image, loyalty, airline

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si.</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua		04-08-2016
2. <u>M. Edo Siregar, S.E., M.B.A</u> NIP: 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli		02-08-2016
3. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP: 8151	Sekretaris		02-08-2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., MM.</u> NIP: 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		03-08-2016
5. <u>Andrian Haro, S.Si., MM.</u> NIP: 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		01-08-2016

Tanggal Lulus: 2 Agustus 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Fransiskus Asisi Ivonnie Dian

No.Reg 8215123445

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat dan kasih-Nya yang luar biasa sehingga kita semua masih diberikan kesempatan untuk dapat menjalankan kegiatan kita selama ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah dibantu oleh banyak pihak yang mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan segala berkat dan rahmat kepada peneliti.
2. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta yang telah memberikan banyak arahan kepada peneliti dan teman-teman manajemen selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. Mohamad Rizan, MM, selaku dosen pembimbing I dan bapak Andrian Haro, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini.

5. Bapak M. Edo Siregar M.B.A dan bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran agar skripsi ini menjadi semakin baik.
6. Para dosen dan seluruh staff pegawai di Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus ucapan terima kasih kepada kedua orang tua peneliti, Nurdiah Lasmi Astirin dan Clemens Maria Ivonianto, yang selalu memberikan support dan doa kepada peneliti untuk selalu berjuang dan pantang menyerah dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
8. Kepada kakak dan kakak ipar, Maria Chressentia Ivonie Diah Puspita Kusuma dan Daniel W. Gerungan, yang terus memberikan support dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Agustine Herlina Rizkimaputri, yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam suka duka perkuliahan, skripsi, maupun kehidupan pribadi selama hampir 4 tahun ini.
10. Teman-teman Manajemen Reguler A 2012 yang sama-sama berjuang dalam perkuliahan dan skripsi serta kegiatan sehari-hari, saling berbagi, memberi semangat, saling mengingatkan, serta canda tawa dan suka duka bersama yang mewarnai perkuliahan peneliti selama ini.
11. Teman-teman geng Mengejar Matahari: Rianto Pangestu, Emerald Lerebulan, Kemal Abubakar, Kristina Natalina, Restu Setyaningsih, Muh.

Sipaul, Aql Edna Salam, Dewi Levianti, Madinniyah Putri, dan Ahmad Fadilah, yang jatuh bangun bersama dalam masa-masa sulit perkuliahan. Terimakasih karena telah berbagi keceriaan dan suka duka selama ini dan menjadi kawan paling spesial.

12. Teman-teman seperjuangan skripsi: Restu, Lina, Erwin, Fikar, Kemal, Sara, Adnan, Emerald, Panges, Paul, Rika, Kevin, Ade, Winda, dan lain-lain yang telah berbagi informasi dan motivasi serta membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman Marketing Reg A 2012: Adnan, Body, Emerald, Insan, Irma, Kemal, Lina, Lisda, Mayuri, Nanda, Restu, Panges, dan Sipaul yang telah saling memberikan ilmu dan pengalaman tentang pemasaran selama perkuliahan dan skripsi.
14. Kakak-kakak dan adik-adik Keluarga Mahasiswa Katholik *Sacra Familia* UNJ yang telah memberikan dukungan dalam perkuliahan dan skripsi ini dan menjadi tempat bernaung seiman selama di kampus.
15. Teman-teman KMK12: Andi, Anto, Atan, Angga, Anas, Venti, Eli, Danu, Frelly, Noura, Bojez, Lilis dan lain-lain yang memberikan hiburan dan suka duka serta sudah seperti keluarga di kampus.
16. Kepada teman-teman KKN desa Pejamben, Emerald, Arya, Nadin, Aditha, Witri, Rina, Rani, Stephany, Zakiyah, dan teman-teman yang lain yang pernah tinggal bersama selama sebulan lebih dan terus membagi informasi, support dan keceriaan bahkan hingga saat ini.

17. Seluruh masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini, baik yang mendukung dan membantu serta menjadi bagian dalam responden penelitian ini.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian skripsi ini.

Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2016

Fransiskus Asisi