

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN
BERTARIF RENDAH INDONESIA AIRASIA**

**RESTU SETYANINGSIH
8215123443**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
TOWARD TRUST AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
OF LOW COST CARRIER INDONESIA AIRASIA***

**RESTU SETYANINGSIH
8215123443**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economic Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

RESTU SETYANINGSIH. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Bertarif Rendah Indonesia AirAsia*. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara deskriptif dan empiris pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan sebagai variabel mediator. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Indonesia AirAsia di Jakarta yang setidaknya pernah menggunakan jasa AirAsia minimal dua kali. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan sudah baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan percaya dan cenderung loyal kepada AirAsia. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa; (1) harga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan, sementara kualitas pelayanan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan; (2) kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepercayaan secara positif dan signifikan; (3) kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan; (4) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepercayaan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

RESTU SETYANINGSIH. *The Influence of Service Quality and Price Toward Trust and Its Impact on Customer Loyalty of Low Cost Carrier Indonesia AirAsia. Concentration in Marketing, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2016.*

This study was conducted to determine the descriptive and empirical impact of service quality and price on customer loyalty by the trust as a mediator variable. The object of this research was 200 respondents who have ever used the service of Indonesia AirAsia at least two times in Jakarta. Methods of data collection using survey methods. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) of a statistical package LISREL 8.7 to process and analyze the research data. The results of descriptive test explained that the service quality and price provided is good according to the customer, so that the customer is believe and tend to be a loyal customer of Indonesia AirAsia. The hypothesis test shows; (1) price has positive and significant effect on customer loyalty, but positive effect is insignificant on service quality to customer loyalty; (2) service quality and price has positive and significant effect on trust; (3) trust has positive and significant effect on customer loyalty; (4) service quality and price has positive and significant effect on customer loyalty through trust as mediating variable.





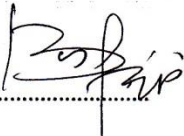
Keywords: service quality, price, trust, customer loyalty

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		01/08/2016
2. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli		01/08/2016
3. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8151	Sekretaris		02/08/2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		01/08/2016
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		02/08/2016

Tanggal Lulus : 28 Juli 2016

v

v

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 ketidak benaran, 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



Restu Setyaningsih

No.Reg 8215123443

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1- Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
3. Bapak M. Edo Suryawan Siregar, SE, M.BA., selaku Penguji Ahli
4. Bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS., selaku Sekertaris Penguji
5. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing I
6. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II
7. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda Suparwanto, SH, MH dan Ibunda tercinta Dra. Endah Sulistiati melimpahkan begitu banyak kasih sayang dan tiada henti mendukung baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Sahabat – sahabat terbaik Dina Aulia, Winahyu Mustika Laras, Sandra Dwi Kusuma Dewi, Rangga Ramadhan, dan M. Rizki Haris yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Teman – teman seperjuangan pemasaran Kristina Natalina, Fransiskus Asisi, Kemal Abu Bakar, Emerald Lerebuan, Kevin Deandra, Erwin Fadilah, Siti Mudrika, Afif Khairi, Sara Mayang, Zulfikar Alfariz, Tufik Ade dan Adnan Sazali yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Teman – teman dekat Irma Pangestuty, Lisda Hardianti, Sekar Ghita Nur Utami, Rizky Afitriani, Nuri Susanti, Lidya Wulandari, Mae Rosnawati, dan Hary Sudarsono yang selalu menemani dan memberi motivasi
12. Seluruh teman – teman jurusan Managemen tahun 2012 khususnya untuk kelas Reguler A 2012 yang sama – sama berjuang dari awal sampai akhir perkuliahan dan memberikan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2016

Restu Setyaningsih