

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI TIKET MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR**

**KEN DISA CHRYSOSSACHYA HATTA
8215129079**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN ALIH PROGRAM
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE
QUALITY TOWARDS PURCHASE INTENTION OF LION AIR
AIRLINE TICKET**

**KEN DISA CHRYSOSSACHYA HATTA
8215129079**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**Study Program Of Management Over
Concentration In Marketing
Departement Of Management
Faculty Of Economic
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

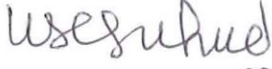
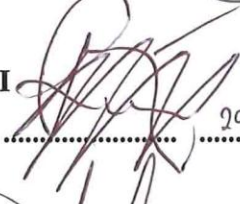
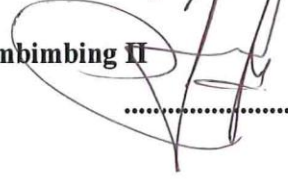
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana. E. S., M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP: 197205062006041002	Ketua		29 Juli 2015
2. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP: 197002122008121001	Sekretaris		29 Juli 2015
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Penguji Ahli		29 Juli 2015
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 197206272006041001	Pembimbing I		29 Juli 2015
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Pembimbing II		29 Juli 2015

Tanggal Lulus : 10 Juli 2015

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2015

Yang membuat pernyataan



Ken Disa Chrysossachya Hatta

No.Reg: 8215119079

ABSTRAK

Ken Disa Chrysossachya Hatta. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Tiket Maskapai Penerbangan Lion Air*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh antara citra merek dengan minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air. 2) untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan dengan minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air. 3) untuk mengetahui pengaruh antara citra merek dan kualitas layanan secara bersama-sama dengan minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan maskapai penerbangan Lion Air. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 200 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari citra merek terhadap minat beli dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 7,367. 2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap minat beli dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 5,995. 3) citra merek dan kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Fhitung sebesar 165,229.

Kata kunci: Citra merek, kualitas layanan, minat beli.

ABSTRACT

Ken Disa Chrysossachya Hatta. *The Influence of Brand Image and Service Quality towards Purchase Intention of Lion Air Airline Ticket*. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.2015.

The purposes of this research are: (1) To discover significant influence of brand image towards purchase intention of Lion Air airline ticket. (2) To discover significant influence of service quality towards purchase intention of Lion Air airline ticket. (3) To discover of both brand image and service quality towards purchase intention of Lion Air airline ticket. Sampels in this research are people who have ever used Lion Air. The number of samples in this research are 200 respondents. This research uses quantitative method with multiple regression analysis technique, and the data anlysis tool used is SPSS version 22. The results of hypotesis result shows: (1) there is a significant influence of brand image towards purchase intention with the significant value of 0,000 and Tcount 7,367. (2) there is a significant influence of service quality towards purchase intention with the significant value of 0,000 and Tcount 5,995. (3) there is a significant influence of both brand image and service quality towards purchase intention with the significant value of 0,000 and Fcount 165,229.

Keywords: Brand image, service quality, purchase intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Tiket Maskapai Penerbangan Lion Air”** sebagai syarat kelulusan Program Studi Strata Satu Manajemen.

Keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak, karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing pertama peneliti selama menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Agung Kresnamurti R. P, ST, MM selaku dosen pembimbing kedua peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh civitas akademik Universitas Negeri Jakarta atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Mba Fitria (*Staff* Jurusan Manajemen) yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.

8. Ayah tercinta peneliti Moch. Hatta dan ibunda tercinta Elly Nurfechmi yang telah memberikan bantuan moral, materi, maupun spiritual kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kedua adik peneliti yaitu M. Ken Adwitya Hatta dan M. Ken Qudtsi Hatta yang telah memberikan bantuan moral, semangat, dan spiritual.
10. Sahabat peneliti yaitu Puspita Sari Surya Putri yang telah memberi semangat dan bantuan selama penulisan skripsi.
11. Caesar, Rizky, dan Yanita yang telah menjadi teman terbaik selama perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta yang selalu memberi semangat dan bantuan selama pembuatan skripsi ini.
12. Aji, Andita, Ella, Firman, Ilham, dan Tiara yang telah menjadi teman untuk belajar bersama-sama dalam pembuatan skripsi.
13. Teman-teman mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen Alih Program Universitas Negeri Jakarta yang selalu memberi semangat, saran dan kritik.

Peneliti menyadari atas berbagai kekurangan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	.. ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	12
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	37
C. Kerangka Teoretik	44
D. Perumusan Hipotesis	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	49