

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENERBANGAN
DOMESTIK PT. LION AIR**

**JEFFRI SITORUS
8215099332**



**Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

EFFECT OF THE QUALITY AND PRICE PERCEPTIONS OF DOMESTIC AIRLINE CUSTOMER LOYALTY PT. LION AIR

**JEFFRI SITORUS
8215099332**



**Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

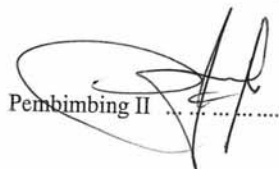
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		
3. <u>Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Penguji Ahli		
4. <u>Setyo Ferry Wibowo SE., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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 kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, 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 2012

Yang membuat pernyataan

Jeffri Sitorus
No Reg. 8215099332

ABSTRAK

Jeffri Sitorus 8215099332. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Penerbangan Domestik PT. LION AIR. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2012.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen pada PT Lion Air, mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan mengukur pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas konsumen. Di samping itu juga penelitian ini untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen pada Lion Air. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dan kausal. Sampel peneliti ini adalah pengguna pelayanan jasa Lion Air sebanyak 120 responden. Kegiatan pelayanan yang diterapkan oleh Lion Air salah satunya adalah kualitas pelayanan dengan meningkatkan keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, dan pelayanan fisik. Sedangkan untuk persepsi harga Lion Air, penetapan harga Lion Air berdasarkan penetapan harga dan dengan adanya kemudahan dalam hal cara pembayaran. Hasil pengujian hipotesis penelitian ini melalui uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, adanya pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas konsumen, sedangkan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dari penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Kualitas Pelayanan dan Harga menjelaskan Loyalitas Konsumen sebesar 43.7%, sedangkan sisanya 52.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, persepsi harga, loyalitas konsumen

ABSTRACT

Jeffri Sitorus 8215099332. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Penerbangan Domestik PT. LION AIR. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2012.

The purpose of this study to describe the perception of service quality and prices of consumer loyalty in the PT Lion Air, measuring the impact of service quality on customer loyalty and measure the effect of price perceptions on customer loyalty. Besides, this research was to quantify the relationship between service quality and price perceptions of customer loyalty on Lion Air. This research uses descriptive and causal designs. Sample of this research is the Lion of service users and over 120 respondents. Service activities are implemented by Lion Air one of them is the quality of care by improving the reliability, responsiveness, assurance, care, and physical services. As for the perception of the price of Lion Air, Lion Air based pricing and pricing with the ease of payment. The results of this research hypothesis testing via t test showed that the influence of the variable quality of service to customer loyalty, the influence of price perceptions on customer loyalty, while the F test showed that the perception of service quality and price simultaneously affect consumer loyalty. Of this study demonstrate Service Quality (X1) and price (X2) is jointly influence consumer loyalty (Y). Quality Service and Customer Loyalty Price explained by 43.7%, while the remaining 52.3% influenced by other variables not included in this research model.

Key words: quality of service, price perceptions, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Tuhan Yesus atas rahmat dan karunia-Nya serta dukungan berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini peneliti buat berdasarkan hasil penelitian. Skripsi ini dibuat oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan terutama pada hal kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun nasehat serta semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.S1., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
2. Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen FE UNJ.
4. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Agung Kresnamurti RP, ST., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan materi dan semangat bagi peneliti.
7. Teman-teman S1 Manajemen Alih Program 2009 dan rekan kerja HRD Lion Air Tower yang memberikan semangat bagi peneliti.
8. Para responden dalam penelitian ini yang telah mengisi kuesioner.

Hanya doa dan syukur yang penulis panjatkan semoga Tuhan berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2012