

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA  
PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR**

**EMERALD LEREBULAN  
8215123447**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

**THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND PRICE ON  
FLIGHT CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF  
SRIWIJAYA AIR**

**EMERALD LEREBULAN  
8215123447**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in **Education/Economics**  
Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT  
CONCENTRATION IN MARKETING  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018**

## ABSTRAK

**Emerald Lerebulan, 2018; Pengaruh Citra Perusahaan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Sriwijaya Air, 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 empiris pengaruh citra perusahaan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna penerbangan Sriwijaya Air. Responden dari penelitian ini adalah pengguna dari maskapai Sriwijaya Air yang paling tidak sudah melakukan penerbangan dengan Sriwijaya Air minimal sebanyak 2 kali. Pengumpulan data dilakukan kepada 141 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggunakan dengan alat bantu analisis SPSS versi 20 dan Lisrel versi 8.7. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Harga tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

**Kata kunci:** penerbangan, citra perusahaan, harga, kepuasan, loyalitas.

## **ABSTRACT**

**Emerald Lerebulan, 2018; The Effect of Corporate Image and Price on Flight Customer Satisfaction and Loyalty of Sriwijaya Air, Jakarta: Marketing Management, Management Study Program, Management Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, MM & Andrian Haro, S.Si., MM**

This research was conducted to determine empirically the influence of corporate image and price on satisfaction and loyalty of Sriwijaya Air flight customer. Respondents from this study were customers of the Sriwijaya Air airline who had at least 2 flights with Sriwijaya Air. Data collection was carried out to 141 respondents using purposive sampling technique. This study uses Structural Equation Model (SEM) analysis, using the SPSS analysis tool version 20 and Lisrel version 8.7. The results of testing hypotheses indicate that the corporate image does not directly affect customer satisfaction. Corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty. Price have a positive and significant effect on customer satisfaction. Price do not directly affect customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** airline, corporate image, price, satisfaction, loyalty.




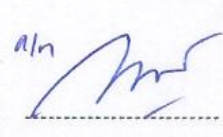

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Penanggung Jawab**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



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

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Ketua		15 Agustus 2018
2. <u>Shandy Aditya, BIB, M.PBS</u> NIDK. 8817860018	Sekretaris		15 Agustus 2018
3. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501 201803 2 001	Penguji Ahli		10 Agustus 2018
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I	<sup>alr</sup> 	10 Agustus 2018
5. <u>Andrian Haro, S.Si., M.M.</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		10 Agustus 2018

Tanggal lulus: 8 Agustus 2018

## 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 pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Emerald Lerebulan

No. Reg: 8215123447

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas Kasih Karunia-Nyapeneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Sriwijaya Air”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat kelulusan studi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan skripsi, peneliti tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan memberi hikmat bagi peneliti, terkhusus dalam pelaksanaan penelitian.
2. Bapak Prof. Intan Ahmad, Ph.D., Selaku PLT Rektor Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta sebagai Dosen Pembimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Andrian Haro S.Si., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta sebagai Dosen Pembimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta staff Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, atas segala bimbingan dan ilmu yang diberikan selama ini.
7. Kedua orang tua peneliti, John Lerebulan dan Sianti Widasari yang selalu memberikan dukungan dan doa agar peneliti dapat terus berjuang menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
8. Adik tercinta Permata Amelia Lerebulan yang terus memberikan support dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
9. Cornelia Agassi yang selalu berdoa, menemani, mengingatkan, memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi serta dalam kehidupan pribadi.
10. Sahabat-sahabat tercinta Fransiskus Asisi dan Kristina Natalina yang ditengah kesibukannya mengingatkan, memberi dukungan, dan berbagi informasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
11. Keluarga Taruk Kristus: Om Yohanes, Tante Ribka, Pache, Kak Priska, Soni, Shintya, Novia, Albert, Martina, dan Daniel. Terima kasih karena sudah berbagi keceriaan, suka, maupun duka serta tumbuh bersama di dalam Kristus.
12. Mengejar Matahari: Fransiskus Asisi, Kristina Natalina, Muh. Sifaul, Rianto Pangestu, Kemal Abubakar, Restu Setyaningsih, Dewi Levianti, Aql Edna Salam, Madinniyah Putri, dan Ahmad Fadilah yang sudah bersama-sama berjuang jatuh-bangun dalam perkuliahan.



13. Semua orang yang telah menginspirasi peneliti dalam membuat peneskripsi ini.

Akhirnya, sekalipun peneliti telah berusaha maksimal, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti merasa perlu adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat diperbaiki di masa ke depan. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Semogaskripsi ini bermafaat demi pengembangan pengetahuan.

Jakarta, 24Juli 2018

**Emerald Lerebulan**