

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI GARUDA  
INDONESIA**

**( STUDI KASUS PADA PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI  
BANDARA JUANDA)**

**Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**VIONA PUSPA CANDRA NURANI**

**NPM : 14.1.02.09419**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI GARUDA  
INDONESIA**

**( STUDI KASUS PADA PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI  
BANDARA JUANDA)**

**Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**VIONA PUSPA CANDRA NURANI**

**NPM : 14.1.02.09419**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI GARUDA  
INDONESIA**

**( STUDI KASUS PADA PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI  
BANDARA JUANDA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**VIONA PUSPA CANDRA NURANI**

**NPM: 14.1.02.09419**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI  
GARUDA INDONESIA**

**(Studi Kasus Pada Penumpang Maskapai Garuda Indonesia  
di Bandara Juanda-Sidoarjo)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**VIONA PUSPA CANDRA NURANI**

**NPM : 14.1.02.09419**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 24 Maret 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Ir. Budhi Satriyo, M.M

2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dr. Suwitho, M.Si.

  
Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA

  
  
Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Viona Puspa Candra Nurani**

N.P.M : **1410209419**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI GARUDAINONESIA**

**(Studi Kasus pada Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Juanda-Sidoarjo)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Maret 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya 24 Maret 2018



Viona Puspa Candra Nurani

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Viona Puspa Candra Nurani  
NPM : 1410209419  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan/ 31 Agustus 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 4/ 2  
Alamat Rumah : Ds. Gendongkulon Kec. Babat Kab. Lamongan  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sunartono  
Alamat Rumah/ Telepon : 085755672100  
Alamat Kantor/ Telepon : -  
Pekerjaan/ Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Gendongkulon II tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 4 Babat tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 1 Lamongan tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat   | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I – VII  | 2017  | -          |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| -     | -          | -                | -       |

Dibuat dengan sebenarnya

Viona Puspa Candra Nurani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segenap puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Garuda Indonesia”.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang – orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sangat sabar memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dian Palupi, S.E.,M.S.M selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama perkuliahan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak sekali ilmu – ilmu yang bermanfaat yang sangat menunjang dalam membantu jalannya perkuliahan.
6. Pihak dari Garuda Indonesia yang telah membantu dalam proses perijinan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi., M.M yang telah memberikan dorongan dan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
8. Kedua Orang tua saya Bapak Sunartono dan Ibu Urifah yang telah banyak sekali berkorban demi saya dan senantiasa mendukung dan mendoakan saya dikala saya sedang lelah. Kakak saya Gita Candra Widyaningrum, serta kedua adik saya Ferdian Aga Wisnu Aji dan Puspa Amanda Lintang Pratiwi dan seluruh keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan saya untuk cepat lulus.

9. Teman terbaik saya Muhammad Umar yang tidak pernah lelah untuk mendampingi saya serta mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman seperjuangan saya Nunung Diah PrasetyaWati, Dinda Ariani, Yayuk Wahyuni, Anissa Faradilla dan teman-teman SM-10 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga kalian sukses dengan jalan masing-masing.
11. Sahabat saya yang jauh disana Rina Hartina Ningrum dan Nita Ma'rufah yang telah memberikan motivasi dan menghibur saya dikala waktu lelah semoga kalian diperlancar untuk skripsinya dan sukses dengan jalan masing-masing.

Dalam penyusunan skripsi ini, menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 19 Februari 2018

Viona Puspa Candra Nurani

## **DAFTAR ISI**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI</b> .....    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> ..... | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....             | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....           | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                | <b>xiv</b>  |
| <b>INTISARI</b> .....                       | <b>xv</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                       | <b>xvi</b>  |

## **BAB 1: PENDAHULUAN.....1**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....   | <b>1</b> |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....          | <b>6</b> |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....        | <b>7</b> |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....       | <b>7</b> |
| <b>1.5 Ruang Lingkup Penelitian</b> ..... | <b>8</b> |

## **BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS9**

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>2.1 Tinjauan Teoritis</b> ..... | <b>9</b> |
|------------------------------------|----------|



|         |  |    |       |
|---------|--|----|-------|
| 2.1.1   | Pengertian Harga .....   | 9  |       |
| 2.1.1.1 | Metode Penetapan Harga .....                                     | 8  |       |
| 2.1.1.2 | Faktor-Faktor Penetapan Harga.....                               | 11 |       |
| 2.1.1.3 | Peranan Harga .....  | 12 |       |
| 2.1.1.4 | Indikator Harga .....  | 14 |       |
| 2.1.2   | Citra Merek .....  | 14 |       |
| 2.1.1.1 | Definisi Citra Merek.....  | 14 |       |
| 2.1.1.2 | Tujuan Citra Merek .....   | 15 |       |
| 2.1.1.3 | Manfaat Citra Merek .....  | 17 |       |
| 2.1.1.4 | Faktor-faktor Terbentuknya Citra Merek ...                       | 18 |       |
| 2.1.1.5 | Indikator Citra Merek .....                                      | 19 |       |
| 2.1.3   | Kualitas Pelayanan .....   | 20 |       |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan.....                               | 20 |       |
| 2.1.3.2 | Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....                         | 22 |       |
| 2.1.3.3 | Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....                              | 23 |       |
| 2.1.4   | Keputusan Pembelian .....  | 25 |       |
| 2.1.4.1 | Pengertian Keputusan Pembelian .....                             | 25 |       |
| 2.1.4.2 | Struktur Keputusan Pembelian .....                               | 26 |       |
| 2.1.4.3 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan<br>Pembelian.....      | 27 |       |
| 2.1.5   | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....                | 31 |       |
| 2.1.6   | Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian ...            | 32 |       |
| 2.1.7   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan<br>Pembelian..... | 32 | ..... |
|         | .....  |    | ..... |

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| 2.2           | Kerangka Pemikiran.....                                | 34        |
| 2.3           | Pengembangan Hipotesis.....                            | 34        |
| <b>BAB 3:</b> | <b>METODA PENELITIAN .....</b>                         | <b>36</b> |
| 3.1           | Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian | 36        |
| 3.1.1         | Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....        | 36        |
| 3.2           | Teknik Pengambilan Sampel .....                        | 37        |
| 3.3           | Teknik Pengumpulan Data .....                          | 38        |
| 3.4           | Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....       | 38        |
| 3.5           | Teknik Analisis Data.....                              | 40        |
| 3.5.1         | Metode Analisis Deskriptif .....                       | 41        |
| 3.5.2         | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 41        |
| 3.5.3         | Regresi Linear Berganda.....                           | 42        |
| 3.5.4         | Uji Asumsi Klasik.....                                 | 43        |
| 3.5.4.1       | Uji Normalitas.....                                    | 43        |
| 3.5.4.2       | Uji Multikolinieritas.....                             | 44        |
| 3.5.4.3       | Uji Heterokedastisitas .....                           | 44        |
| 3.5.5         | Uji Kelayakan Model.....                               | 44        |
| 3.5.5.1       | Uji F.....   | 45        |
| 3.5.5.2       | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                   | 45        |
| 3.5.6         | Uji Hipotesis .....                                    | 46        |
| 3.5.6.1       | Uji t.....   | 46        |
| <b>BAB 4:</b> | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>47</b> |

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| 4.1           | Hasil Penelitian.....                     | 47        |
| 4.1.1         | Gambaran Umum dan Organisasi.....         | 47        |
| 4.2           | Hasil Penelitian.....                     | 49        |
| 4.2.1         | Gambaran Umum dan Subyek Penelitian ..... | 49        |
| 4.2.2         | Deskriptif Hasil Penelitian.....          | 53        |
| 4.2.3         | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 57        |
| 4.2.4         | Analisis Regresi Linier Berganda .....    | 60        |
| 4.2.5         | Uji Asumsi Klasik.....                    | 61        |
| 4.2.6         | Uji Kelayakan Model .....                 | 65        |
| 4.2.7         | Uji Hipotesis.....                        | 68        |
| 4.3           | Pembahasan .....                          | 70        |
| <b>BAB 5:</b> | <b>PENUTUP .....</b>                      | <b>72</b> |
| 5.1           | Simpulan .....                            | 72        |
| 5.2           | Saran .....                               | 73        |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| <b>JADWAL PENELITIAN .....</b> | <b>.....</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>     | <b>.....</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>           | <b>.....</b> |

#### DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Skor Jawaban Kuesioner.....                                | 40      |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....     | 50      |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....             | 51      |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....        | 52      |
| 5. Kelas Interval .....                                       | 54      |
| 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga .....               | 54      |
| 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek.....          | 55      |
| 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....  | 56      |
| 9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Pembelian ..... | 57      |
| 10. Hasil Uji Validitas.....                                  | 58      |
| 11. Hasil Uji Reliabilitas.....                               | 59      |
| 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....          | 60      |
| 13. Hasil Uji Multikolinieritas .....                         | 63      |
| 14. Hasil Uji F.....  | 66      |

15. **Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda .....67**

16. **Hasil Uji t.....68**



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| 1. Model Konseptual.....              | 34      |
| 2. Grafik Uji Normalitas Data.....    | 62      |
| 3. Grafik Uji Heterokedastisitas..... | 64      |



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Data
3. Tabulasi Frekuensi Data
4. Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Hasil Regresi
6. Grafik Normal Plot
7. Grafik Scatterplot

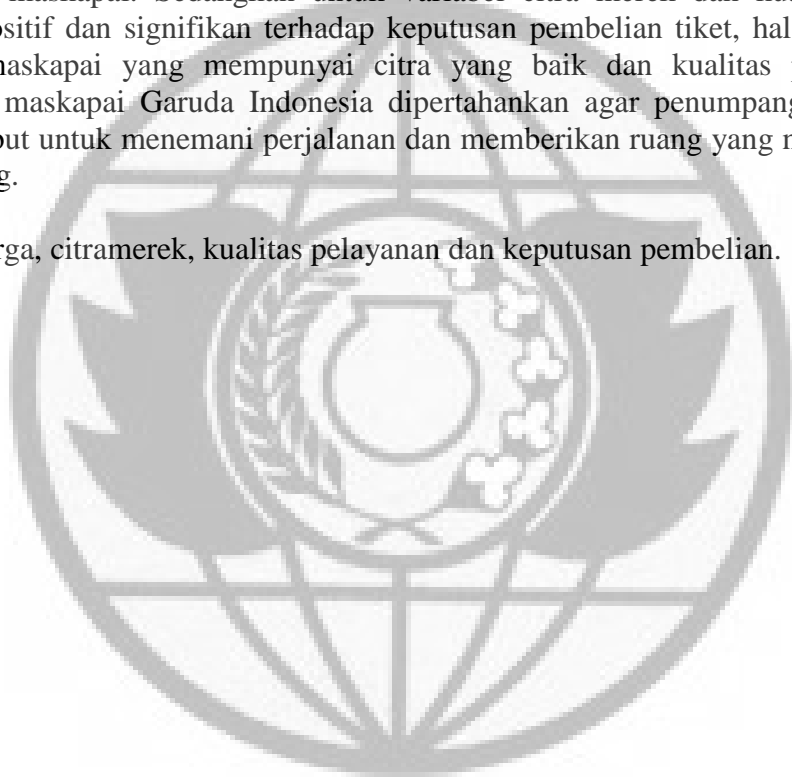


## ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan fenomena sekarang bahwa angkutan massal seperti pesawat sudah meningkat, perkembangan dikarenakan masyarakat sudah menjadikan *traveling* sebagai gaya hidup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket maskapai Garuda Indonesia. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat yang telah melakukan penerbangan menggunakan maskapai Garuda Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel harga berpengaruh tidak signifikan, hal ini dikarenakan bahwa harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diberikan oleh maskapai. Sedangkan untuk variabel citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket, hal ini dipengaruhi oleh kinerja maskapai yang mempunyai citra yang baik dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia dipertahankan agar penumpang tetap memilih maskapai tersebut untuk menemani perjalanan dan memberikan ruang yang nyaman terhadap para penumpang.

Kata kunci : harga, citramerek, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.



## ABSTRACT

This research based on the current phenomenon that mass transport such as aircraft has increased, growth because of the community has made traveling as a lifestyle. This research aims to determine and analyze the influence of price, brand image and quality of service to the decision to purchase the tickets of Garuda Indonesia Airline. The population used in this research are the passengers of the aircraft whomade flight using Garuda Indonesia Airline. Sampling technique using non probability sampling with the number of samples obtained as many as 100 respondents. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis.

Based on the results of research, it is known that the price variable has a insignificant influence, this is because the price offered is in accordance with the given by the airline. As for the variable of brand image and service quality have positive and significant influence to ticket purchasing decision, this is influenced by the performance of airline having good image and quality of service provided by Garuda Indonesia airline is maintained so that passengers still choose the airline to accompany the trip and give space which is convenient to the passengers.

Keywords: price, brand image, service quality and purchase decision.

