

**HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN PENERBANGAN DENGAN
LION AIR
(Studi Kasus Penerbangan Yogyakarta – Jakarta)**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD RIZA R. AZIZ

No. Mahasiswa : 98.311.456

Jurusan : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

**HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK DENGAN KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN
PENERBANGAN DENGAN LION AIR**

(STUDI KASUS PENERBANGAN YOGYAKARTA – JAKARTA PP)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Jenjang Strata I
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh :

Muhammad Riza R. Aziz

No Mhs : 98. 311. 456

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

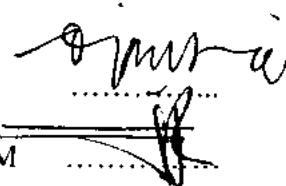
HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PELAYANAN PENERBANGAN DENGAN LION AIR
(STUDI KASUS PENERBANGAN YOGYAKARTA – JAKARTA PP)

Disusun Oleh : MUHAMMAD RIZA R AZIZ
Nomor Mahasiswa : 98311456

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 12 AGUSTUS 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. SRI HARDJANTI, MM

Penguji : DRS. AGUS ABDURRAHMAN, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



DRS. H. SUWARSONO, MA

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK DENGAN KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN
PENERBANGAN DENGAN LION AIR
(Studi Kasus Penerbangan Yogyakarta-jakarta PP)**

**Nama : Muhammad Riza R Aziz
No Mhs : 98 311 456
Fak/Jur : Ekonomi/Manajemen**

Yogyakarta, Juli, 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing Skripsi



(Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

*Ayahandaku Riswan Aziz (Alm) dan Ibundaku Hj. Tjut Sy.
Tercinta*

Kakakku Rini Fitria R. Aziz yang selalu kusayangi

Buat Pendamping hidupku dan keturunanku kelak

MOTTO

".... Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap....."

(QS. Alam Nasyah)

"Didunia ini merupakan laut yang dalam, banyak manusia yang tenggelam. Dari itu jadikanlah kapalmu bakri kepada Allah, muatannya iman, layarnya tawakal kepada Allah SWT, mudah-mudahan engkau selamat.

(Lukman Hakim – Pesan Seorang Ayah kepada Anaknya)

Sgala yang terjadi dalam hidup ini

Adalah misteri illahi

Perinya cobaan hanya ujian

Kehidupan ini

(Ari Lasso)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tanpa halangan sesuatu apapun.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'atnya besok di yaumul kiaamah.

Sungguh banyak rintangan dan hambatan yang dihadapi penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini, namun semua itu menjadi sebuah pengalaman dan tantangan tersendiri untuk dapat menyelesaikannya dengan baik. Penulis yakin bahwa dimana ada kemauan pasti ada jalan keluar. Dengan usaha dan sportifitas serta petunjuk dari Allah SWT, sesuatu yang sulit sekalipun Insya Allah dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis dalam menyusun skripsi ini tentunya tak bisa lepas dari berbagai pihak yang telah dengan tulus hati memberikan bimbingan dan bantuan berupa dukungan, kritik dan saran maupun doa yang begitu besar manfaatnya bagi penulis. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

2. Ibu Dra.hj Sri Hardjanti. MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta atas segala pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
4. Kepada PT. LION MENTARI AIRLINES yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
5. Mama dan Ayahku (Alm) tercinta dan papaku yang telah memberikan segalanya baik kasih sayang, cinta ,doa, materi, dan dukungannya yang terbaik.
6. Kepada kakakku tersayang Rini Fitria R. Aziz, yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang kepada adiknya.
7. Kepada Keponakanku tercinta Rajasyah Afandi Nasution dan Papanya Raja.
8. Nyak Wa Lena dan keluarga yang telah memberikan kasih sayangnya selama pendidikan diYogyakarta
9. Mas Agus yang sabar memimbing dan membantu penyelesaian skripsi ini tepat pada waktunya
10. My best friends Joko, Rudi, dan mantan anggota Casstell Band, Sukses selalau bersama kalian
11. Teman-teman seperantauan dari Arun Lhokseumawe Aceh dan sekitarnya
Thank's guy's.

12. Anak-anak SMU Taman Siawa LNG Arun Lhokseumawe 98 dan C-Why nya entah dimana kalian semua, semoga sukses kawan.
13. Teman-teman Seperjuangan di ujian pendadaran Tio, Rossi.
14. Teman-Teman kelas L Manajemen 98.
15. Anak-anak MC (Manajemen Comonity) 98
16. Anak-anak KKN Unit 111 Angkatan 25 Dian, Dani Fatul, Sindu, Melly, Krisna,
17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang juga telah membantu penulis Thank you all.

Semoga ALLAH SWT berkenan membalas budi baiknya

Akhimya penulis hanya bisa mengucapkan Ajaza kumullah ahsanal jaza .

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jogjakarta, Agustus 2004

Penulis

(Muhammad Riza R Aziz)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Istilah.....	1
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Hipotesis.....	8
1.7. Metode penelitian.....	9
1.7.1. Jenis Penelitian.....	9
1.7.2. Metode pengambilan sample dan jumlah sample.....	9
1.7.3. Metode pengumpulan data.....	10
1.7.4. Metode analisis data.....	11
1.8. Sistematika penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Fungsi pemasaran.....	19
2.2. Perilaku konsumen.....	20
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.....	21
2.4. Pengambilan keputusan pembelian.....	22
2.5. Pengambilan keputusan.....	26
2.6. Produk jasa.....	26
2.7. Karakteristik jasa.....	27

BAB III	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
3.1.	Sejarah perkembangan Perusahaan.....	30
3.2.	Produk atau pesawat yang digunakan.....	33
3.3.	Schedule Penerbangan Jakarta-Yogyakarta.....	34
3.4.	Organisasi.....	35
3.5.	Personalia.....	39
3.5.1.	Peranan tenaga kerja/karyawan.....	39
3.5.2.	Pengaturan jam kerja.....	39
3.5.3.	Tata tertib perusahaan.....	40
3.5.4.	Sistem pengupahan.....	40
3.6.	Pemasaran.....	41
3.6.1.	Saluran distribusi.....	41
3.6.2.	Promosi.....	42
3.7.	Harga.....	42
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1.	Uji validitas dan reliabilitas kuesioner.....	46
4.2.	Analisis kualitatif.....	47
4.3.	Analisis kuantitatif.....	53
4.3.1.	Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi atribut Lion terhadap usia.....	54
4.3.2.	Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi atribut Lion terhadap pekerjaan.....	68
4.3.3.	Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi atribut Lion terhadap pendapatan.....	83
4.3.4.	Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi atribut Lion terhadap pendidikan.....	97
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan.....	113
5.2.	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		115
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kapasitas dan jumlah Pesawat	33
Tabel 3.2. Jenis pesawat dan tahun pembuatan	34
Tabel 3.3. Schedule penerbangan dari Jakarta	34
Tabel 3.4. Schedule penerbangan dari Yogyakarta	34
Tabel 3.5. Harga tiket dan kelas penerbangan	43
Tabel 4.1. Rangkuman uji validitas	46
Tabel 4.2. Jenis kelamin responden	48
Tabel 4.3. Usia responden	48
Tabel 4.4. Pendidikan responden	49
Tabel 4.5. Penghasilan responden	50
Tabel 4.6. Pekerjaan responden	51
Tabel 4.7. Faktor yang mempengaruhi pelanggan	51
Tabel 4.8. Sumber yang mempengaruhi pelanggan	52
Tabel 4.9. Pihak yang mempengaruhi pelanggan	55
Tabel 4.10. Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut usia responden	54
Tabel 4.11. Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut usia responden	56
Tabel 4.12. Tabulasi tingkat keamanan menurut usia responden	57
Tabel 4.13. Tabulasi jaminan keamanan menurut usia responden	59
Tabel 4.14. Tabulasi pelayanan menurut usia responden	61
Tabel 4.15. Tabulasi harga tiket menurut usia responden	62
Tabel 4.16. Tabulasi pelayanan pesawat menurut usia responden	64
Tabel 4.17. Tabulasi ketepatan waktu menurut usia responden	65
Tabel 4.18. Uji kai kuadrat berdasarkan usia responden	67
Tabel 4.19. Uji koefisien kontingensi berdasarkan usia responden	68
Tabel 4.20. Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pekerjaan responden	68
Tabel 4.21. Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut pekerjaan responden	70
Tabel 4.22. Tabulasi tingkat keamanan menurut pekerjaan responden	72

Tabel 4.23. Tabulasi jaminan keamanan menurut pekerjaan responden	73
Tabel 4.24. Tabulasi pelayanan menurut pekerjaan responden	75
Tabel 4.25. Tabulasi harga tiket menurut pekerjaan responden.....	77
Tabel 4.26. Tabulasi pelayanan pesawat menurut pekerjaan responden	79
Tabel 4.27. Tabulasi ketepatan waktu menurut pekerjaan responden	80
Tabel 4.28. Uji kai kuadrat berdasarkan pekerjaan responden	82
Tabel 4.30. Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pendapatan responden	83
Tabel 4.31. Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut pendapatan responden	85
Tabel 4.32. Tabulasi tingkat keamanan menurut pendapatan responden	86
Tabel 4.33. Tabulasi jaminan keamanan menurut pendapatan responden.....	88
Tabel 4.34. Tabulasi pelayanan menurut pendapatan responden.....	89
Tabel 4.35. Tabulasi harga tiket menurut pendapatan responden	91
Tabel 4.36. Tabulasi pelayanan pesawat menurut pendapatan responden.....	93
Tabel 4.37. Tabulasi ketepatan waktu menurut pendapatan responden.....	94
Tabel 4.38. Uji kai kuadrat berdasarkan pendapatan responden.....	96
Tabel 4.39. Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pendidikan responden	97
Tabel 4.40. Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut pendidikan responden	98
Tabel 4.41. Tabulasi tingkat keamanan menurut pendidikan responden.....	100
Tabel 4.42. Tabulasi jaminan keamanan menurut pendidikan responden	102
Tabel 4.43. Tabulasi pelayanan menurut pendidikan responden	103
Tabel 4.44. Tabulasi harga tiket menurut pendidikan responden	105
Tabel 4.45. Tabulasi pelayanan pesawat menurut pendidikan responden.....	107
Tabel 4.46. Tabulasi ketepatan waktu menurut pendidikan responden.....	108
Tabel 4.47. Uji kai kuadrat berdasarkan pendidikan responden	110
Tabel 4.48. Uji kai kuadrat berdasarkan pendidikan responden	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Daerah penolakan H_0 pengetahuan jenis pesawat menurut usia responden	55
Gambar 4.2. Daerah penolakan H_0 pengetahuan model pesawat menurut usia responden.....	57
Gambar 4.3. Daerah penolakan H_0 tingkat keamanan menurut usia responden	59
Gambar 4.4. Daerah penolakan H_0 jaminan keamanan menurut usia responden	60
Gambar 4.5. Daerah penolakan H_0 pelayanan menurut usia responden	62
Gambar 4.6. Daerah penolakan H_0 harga tiket menurut usia responden	63
Gambar 4.7. Daerah penolakan H_0 pelayanan pesawat menurut usia responden	65
Gambar 4.8. Daerah penolakan H_0 ketepatan waktu menurut usia responden	67
Gambar 4.9. Daerah penolakan H_0 pengetahuan jenis pesawat menurut pekerjaan responden	69
Gambar 4.10. Daerah penolakan H_0 pengetahuan model pesawat menurut pekerjaan responden	71
Gambar 4.11. Daerah penolakan H_0 tingkat keamanan menurut pekerjaan responden	73
Gambar 4.12. Daerah penolakan H_0 jaminan keamanan menurut pekerjaan responden.....	75
Gambar 4.13. Daerah penolakan H_0 pelayanan menurut pekerjaan responden	76
Gambar 4.14. Daerah penolakan H_0 harga tiket menurut pekerjaan responden	78
Gambar 4.15. Daerah penolakan H_0 pelayanan pesawat menurut pekerjaan responden.....	80

Gambar 4.16. Daerah penolakan H_0 ketepatan waktu menurut pekerjaan responden.....	82
Gambar 4.17. Daerah penolakan H_0 pengetahuan jenis pesawat menurut pendapatan responden.....	84
Gambar 4.18. Daerah penolakan H_0 pengetahuan model pesawat menurut pendapatan responden.....	86
Gambar 4.19. Daerah penolakan H_0 tingkat keamanan menurut pendapatan responden.....	87
Gambar 4.20. Daerah penolakan H_0 jaminan keamanan menurut pendapatan responden.....	89
Gambar 4.21. Daerah penolakan H_0 pelayanan menurut pendapatan responden.....	91
Gambar 4.22. Daerah penolakan H_0 harga tiket menurut pendapatan responden.....	92
Gambar 4.23. Daerah penolakan H_0 pelayanan pesawat menurut pendapatan responden.....	94
Gambar 4.24. Daerah penolakan H_0 ketepatan waktu menurut pendapatan responden.....	96
Gambar 4.25. Daerah penolakan H_0 pengetahuan jenis pesawat menurut pendidikan responden.....	98
Gambar 4.26. Daerah penolakan H_0 pengetahuan model pesawat menurut pendidikan responden.....	100
Gambar 4.27. Daerah penolakan H_0 tingkat keamanan menurut pendapatan responden.....	101
Gambar 4.28. Daerah penolakan H_0 jaminan keamanan menurut pendapatan responden.....	103
Gambar 4.29. Daerah penolakan H_0 pelayanan menurut pendapatan responden.....	105
Gambar 4.30. Daerah penolakan H_0 harga tiket menurut pendapatan responden.....	106

Gambar 4.31 Daerah penolakan H ₀ selvarian pesawat menurut pendapatan responden.....	108
Gambar 4.32 Daerah penolakan H ₀ ketepatan waktu menurut pendapatan responden.....	110