

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

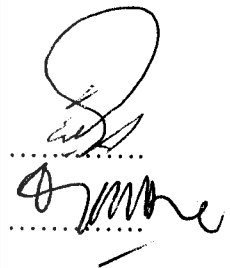
**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Perwakilan Yogyakarta**

Disusun Oleh: TULUS HERMAWAN  
Nomor mahasiswa: 03311117

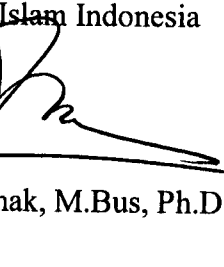

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 6 Agustus 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Murwanto Sigit., MBA

Penguji : Dra. Sri Hardjanti, MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
Drs. Asnani Ishak, M.Bus, Ph.D



*Dan dengan berusaha dan berdo'alah  
kita dapat mewujudkan segala-galanya  
dengan ridho sang Ilahi Rabbi  
serta do'a dan dukungan dari  
yang telah memberi kita pengertian, didikan, kasih sayang  
maka dengan itu semualah sebuah kerja keras melahirkan  
sebuah karya.....*

*Yogyakarta, 3 Juli 2007  
Kupersembahkan sebuah karya ini untuk kedua orangtuaku tercinta  
Yang dengan segala kasih sayang, pengertian, didikan serta harapan.  
Kedua adikku tersayang  
Begitu juga teman-temanku  
Yang sudah memberi arti pertemanan, warna dalam hidupku  
Mari kita menggapi cita-cita  
Untuk menjadi yang lebih baik  
Dengan mengharap ridho sang Ilahi Rabbi  
Karena dengan ridhonya kita masih bisa berkarya*

5. Kedua Orang tuaku tercinta, Ayahanda Sutomo dan Ibunda Siti Khomisah, terima kasih atas segala nasihat, kasih sayang, dan pengertiannya yang telah membesarkanku hingga saat ini. Maafkan ananda yang terlalu banyak mengecewakan. *You're The Best Parent In the World.*
6. Kedua adikku tercinta "*Heri Poyo dan si bungsu Budi*" Kalianlah the next generation untuk membuat bapak dan mama bahagia. Keluarga besar Marto Sarkam dan Kalem yang ada di Karangboyo dan di Cabean (Cepu). Bude Sari & Pakde Lilik.Alm, Ma Ninie, Mbak Sri & Mas Harto, Mbak Jumini & Mas Bardi, Kang Tarom, Dan ke dua ponakanku Nando & Nanda, Mbak Endang, Mas widodo, yu Sri & yu Nie, dan semua familyku yang ada di samarinda.
7. Teman-teman ku : Siska, Inzhan, Rendy (Bose) Andre jambi, Tyo, Tito, Jenny, Riyadi, Eko, indra, Hendra, Bayu piyu, Jaja, Fenty, Trias, Diah bayu, Adez, Ade batam, , ari jambi, heri raja, eral, yanwar, sahid,Ais, Dedy, Hilda, Sista, Bunga, Rince, anak2 koz tentrem, anak2 KKN unit 9, Seluruh anak-anak manajemen'03 yang setia bersama-sama berjuang untuk meraih cita-citanya masing-masing. Tanpa kalian *apa kata dunia ???*
8. Anak-anak HMC , rian, I gede, putut, dedy, angga, dan anak- anak cepu Fahrul, Adi pudai, eko gedek, reza, sinyo, yang membantu saya selama di yogya.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak ramai, bagi anak-anak manajemen pada umumnya dan bagi anak-anak konsentrasi pemasaran pada khususnya.

***Wassalamu'alaikum wr. Wb.***

Yogyakarta, 3 Juli 2007

Tulus Hermawan

1.4.2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan antara pelayanan, harga, fasilitas, kenyamanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi PT. Garuda Indonesia”.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

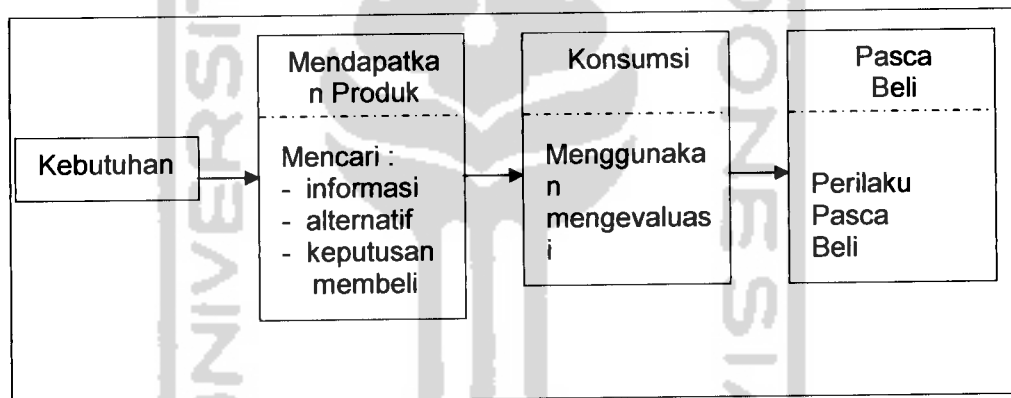
Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan akan memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak. Beberapa manfaat yang diharapkan akan muncul karena adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti untuk memperoleh pengalaman yang bermanfaat dalam menilai perusahaan dikaitkan dengan teori yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi universitas untuk menambah referensi, terutama referensi di bidang manajemen pemasaran pada umumnya, dan perilaku konsumen pada khususnya.
3. Bagi perusahaan untuk mengetahui besarnya pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi (Studi Kasus PT. Garuda Indonesia Perwakilan Yogyakarta).

Perilaku konsumen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yaitu:

- Tahap perolehan (*acquisition*) : mencari (*searching*) dan membeli (*purchasing*).
- Tahap konsumsi (*consumption*) : menggunakan (*using*) dan mengevaluasi (*evaluating*).
- Tahap tindakan pasca beli (*disposition*) : apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk itu digunakan untuk konsumsi.

Proses ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Dra. Ristiyanti Prasetijo, MBA dan Prof. John J.O.I Ihalaaw, Ph.D.(2005)

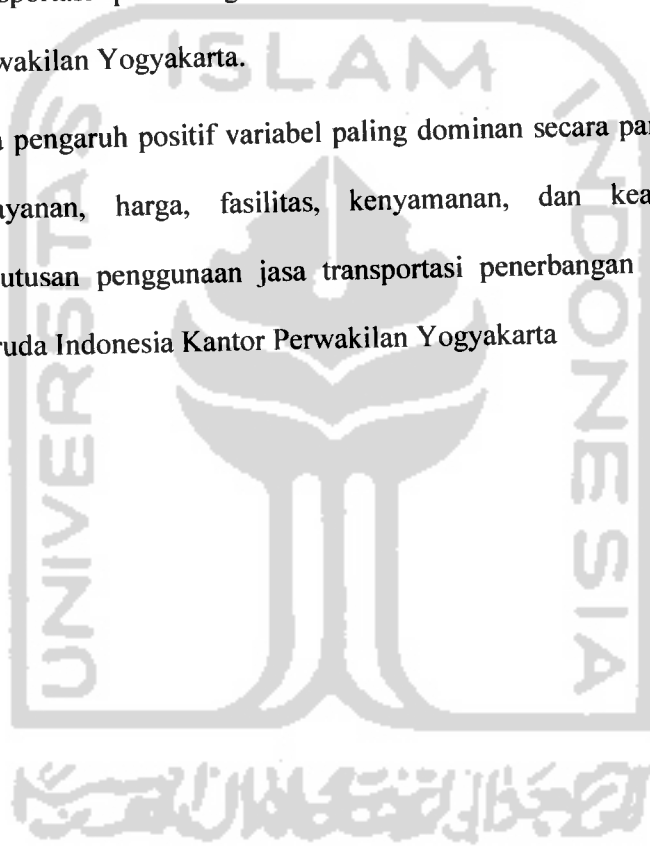
” perilaku konsumen ” hal. 10

### 2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dapat diambil yang fungsinya untuk memperlancar analisis yang dilakukan. Dengan menggunakan hipotesis ini akan dimunculkan dugaan-dugaan atau jawaban awal yang nantinya akan diuji

kebenarannya. Berdasarkan teori yang diutarakan dalam landasan teori dan berbagai bahasan tentang pemasaran, manajemen pemasaran, hingga pembahasan keputusan pembelian, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

- Ada pengaruh positif secara simultan antara faktor pelayanan, harga, fasilitas, kenyamanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi penerbangan studi kasus PT. Garuda Indonesia Kantor Perwakilan Yogyakarta.
- Ada pengaruh positif variabel paling dominan secara parsial antara faktor pelayanan, harga, fasilitas, kenyamanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi penerbangan studi kasus PT. Garuda Indonesia Kantor Perwakilan Yogyakarta



akan diukur tingkat asosiasi ( keeratan) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r).

#### 3.3.2.5.(2). Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidaknya varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 3.3.2.5.(3). Uji Normalitas Data

Data yang akan dianalisis harus memenuhi distribusi normal, yaitu bilamana jumlah data diatas dan dibawah rata-rata adalah sama demikian simpangan bakunya. Pengujian normalitas data digunakan dilakukan karena jika data yang digunakan tidak memenuhi asumsi ini, maka teknik statistik yang dipakai tidak dapat digunakan untuk menganalisis data tersebut dapat digunakan pendekatan regresi dengan menggambarkan distribusi P dalam hasil perhitungannya. Jika mendekati dan terkumpul dalam satu garis, maka dapat dikatakan data tersebut normal, namun sebaliknya jika titik-titik dalam grafik terpecah, maka dapat dikatakan bahwa data tidak normal.

### **3. Pengaruh Variabel Fasilitas terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan analisis regresi Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel Fasilitas sebesar 3,57 dan penilaian terhadap variabel Keputusan Penggunaan sebesar 3,79 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Fasilitas yang disediakan tentunya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan pelayanan jasa. Begitu juga dengan PT. Garuda Indonesia tentunya dalam menyudikan jasa transportasi pasti diimbangi dengan fasilitas-fasilitas tertentu seperti tempat duduk pesawat yang nyaman, umur pesawat yang tidak terlalu tua, ruangan yang bersih dan nyaman, dan lain-lain. Adanya fasilitas ini akan mempengaruhi Keputusan Penggunaan.

### **4. Pengaruh Variabel Kenyamanan terhadap Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan analisis regresi Kenyamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel kenyamanan sebesar 3,68 dan penilaian terhadap variabel Keputusan Penggunaan sebesar 3,79 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Kenyamanan dalam sebuah perjalanan pasti sesuatu yang diharapkan oleh pengguna jasa transportasi, karena dengan merasakan nyaman selama dalam perjalanan tentunya akan membuat penumpang tidak merasa boring. Kenyamanan selama dalam perjalanan tentunya sangat diusahakan oleh pihak perusahaan agar konsumen memilih PT. Garuda Indonesia sebagai sarana perjalanan konsumen.



## 5. Pengaruh Variabel Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan analisis regresi Keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel keamanan sebesar 3,75 dan penilaian terhadap variabel Keputusan Penggunaan sebesar 3,79 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Konsumen akan merasakan ketenangan jika konsumen atau orang merasa dirinya aman dari segala bentuk bahaya. Dengan adanya jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak PT. Garuda Indonesia yaitu salah satunya dengan menggunakan pesawat yang tidak terlalu tua akan menumbuhkan perasaan aman dan tenang bagi penumpang. Oleh karena itu keamanan yang diberikan dan dijamin oleh pihak perusahaan jasa transportasi akan mempengaruhi Keputusan Penggunaan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.