

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP

KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Rute

Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Deanti Eviana

NIM : 13311312

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

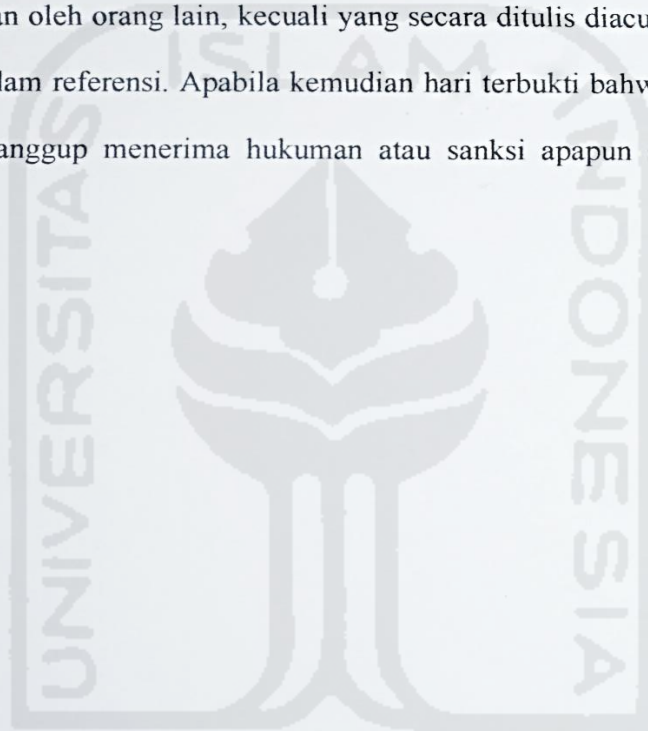
FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 18 September 2017



Penulis,

Deanti Eviana

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Rute
Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta)**

Disusun Oleh :

Nama : Deanti Eviana

NIM : 13311312

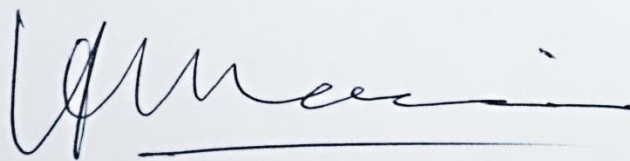
Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 18 september 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Al Hasin, MBA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN NAM AIR
RUTE YOGYAKARTA-PONTIANAK DAN PONTIANAK-YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **DEANTI EVIANA**

Nomor Mahasiswa : **13311312**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 17 Oktober 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Al Hasin, Drs., MBA.

Penguji : RR. Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



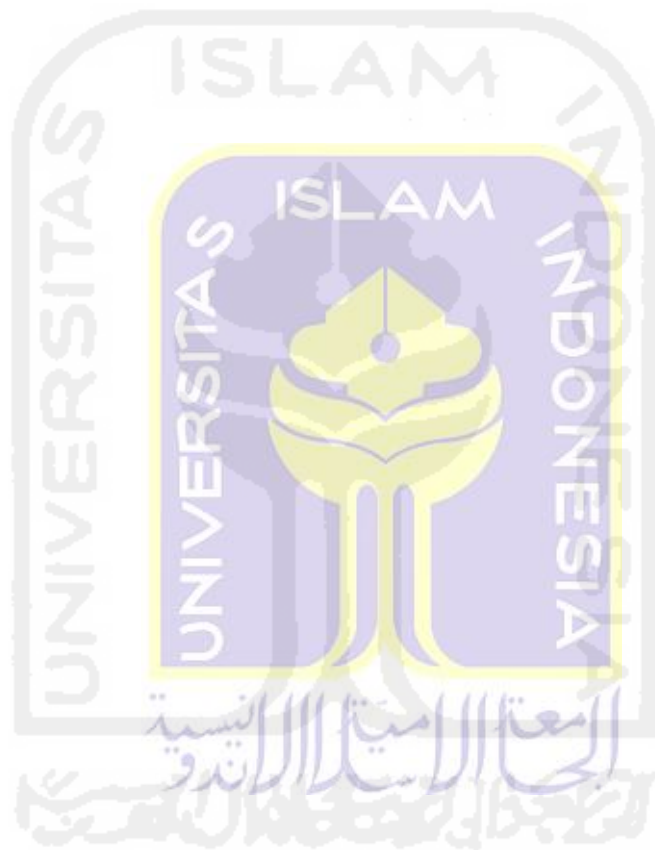
Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur khadirat Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta dan memberikan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis, Ayah Sutana dan Ibu Gustina, beliau adalah orang-orang yang paling berperan dalam kehidupan penulis, yang sangat berharga bagi kehidupan serta kelangsungan pendidikan penulis, terima kasih atas kasih sayang dan nasehat, do'a serta dukungan yang telah diberikan, semoga Bapak dan Mamak senantiasa mendapat Rahmat Allah SWT, Amin.
2. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Saudara-saudara penulis, Puji Lestari, Irsyan Kelana ST., Lili Sasri, Dikky Wahyudi, Elsy Putri Irwana, Nur Nir Haimah, dan lain-lainnya, yang telah memberi semangat dan dorongan bagi penulis untuk secepatnya menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Armyen Lodika SH., yang selalu memberi dukungan arahan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat penulis pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Nindya Parahita, Rieska Ratna, Eka Elvara, Diana Fatimah, Minarfa Fira, Savira Rezadien, Annisa Indah, Della Nanda dan lain-lainnya yang selalu memberi semangat dikala jenuh, dukungan, bantuan, do'a dan motivasi serta hiburan bagi penulis.
6. Teman-teman seperjuangan Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Angkatan 2013.

7. Teman, Keluarga, serta partner Kuliah Kerja Nyata Unit-169 (Wulan, Elia, Afiff, Luthfi, Iqbal, Rizal, & Ulin) di Desa Sidowayah, Kokap Kulon Progo yang selalu menemani, mengusir rasa kejenuhan, motivasi, memberikan berbagai pelajaran baru bagi penulis.
8. Semua pihak yang telah banyak memberi bantuan dan dukungan serta do'a dalam penyusunan skripsi ini.



HALAMAN MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan dari Allah dengan kesabaran dan sholat. Sungguh Allah bersama orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Barang siapa yang bertakwa dengan sungguh-sungguh kepada Allah, Dia akan memberi jalan keluar baginya. Dia juga akan memberi rezeki kepadanya dari sebab yang tidak disangka. Siapa yang bertakwa kepada Allah, Dia akan memudahkan segala persoalan. Siapa yang takwa kepada Allah, Dia akan menghapus segala kesalahannya, dan akan memperbesar ganjaran baginya”.

(QS. Ath-Thalaaq: 2,3,4,5)

“Integritas adalah menceritakan kebenaran pada diri sendiri; kejujuran menceritakan kebenaran kepada orang lain.”

(Spencer Johnson)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, kemudian tujuan lainnya yaitu untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden dan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari regresi linier berganda pada persamaan model pertama menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *kualitas layanan* dan *harga terhadap kepuasan konsumen*. Kemudian hasil pengujian dengan regresi sederhana pada persamaan kedua menunjukkan adanya pengaruh signifikan *kualitas layanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.*

ABSTRACT

This study aims to explain the effect of service quality and price on customer satisfaction, then another purpose is to explain the influence of service quality, price and customer satisfaction to consumer loyalty Airlines Nam Air route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. Population used in this research is consumer or customer of Air Nam Air route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. While the sample in this study is 96 respondents who are considered to have been quite representative of the population under study. Sampling technique using purposive sampling method is the consumer who once used the services of Nam Air airline route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. The analysis model used in this research is descriptive analysis of respondents and multiple linear analysis. The results showed that from multiple linear regression in the first model equation shows a significant influence between service quality and price to customer satisfaction. Then the test results with simple regression in the second equation shows the significant influence of service quality, price and satisfaction with customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Loyalty.*

KATA PENGANTAR



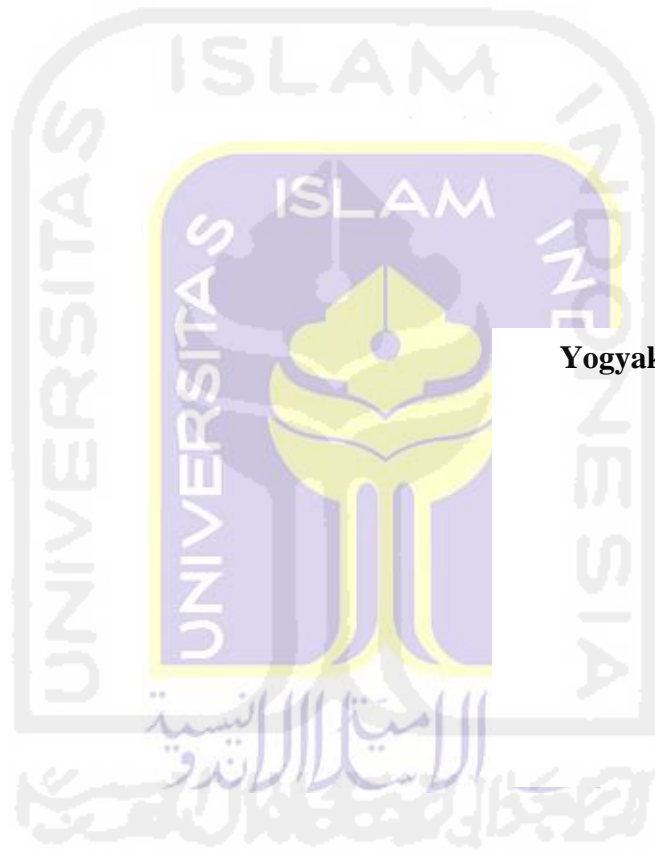
Assalamu 'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Rute Yogyakarta-Pontianak Dan Pontianak-Yogyakarta)”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. D. Agus Hardjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
2. Bapak Drs. Al Hasin, MBA. selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, beliau telah banyak meluangkan waktu, membantu dan memberikan sumbangsi baik pemikiran maupun semangat bagi penulis yang begitu besar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang senantiasa membimbing dan menasehati serta menjadi motivasi bagi penulis dalam menempuh studi selama perkuliahan

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua dan juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Untuk perbaikan dikemudian hari, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta berguna untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Yogyakarta, 18 September 2017
Penulis,

DEANTI EVIANA