

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK
(Studi Kasus pada Mahasiswa Sampit di Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

RAHADI REZA ROMADHANI
NPM 19420154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahadi Reza Romadhani

NPM : 19420154

Alamat : Jl. Babatan Indah Blok A8. No. 3, Wiyung, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Citilink (Studi kasus pada mahasiswa Sampit di Surabaya)”** bukan merupakan plagiasi saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya,

(Rahadi Reza Romadhani)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK
(Studi Kasus pada Mahasiswa Sampit di Surabaya)

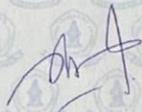
Diajukan oleh:

RAHADI REZA ROMADHANI

NPM : 19420154

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, S.E., M.Ak.

Tanggal, 26 Januari 2023.

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si.

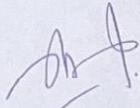
Tanggal, 26 Januari 2023.

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK
(Studi Kasus pada Mahasiswa Sampit di Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh:
RAHADI REZA ROMADHANI
NPM 19420154

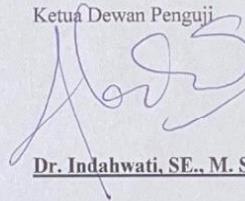
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



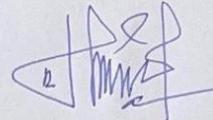
Atty Erdiana, SE., M. Ak

Ketua Dewan Penguji



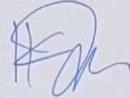
Dr. Indahwati, SE., M. Si

Anggota Dewan Penguji



Dr. Titik Inavati, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal 26 Januari 2023



Dr. Kristiningsih, SE., M. Si
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkah dan rahmatNya, sehingga skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Citilink (Studi kasus pada mahasiswa Sampit di Surabaya)"** dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana S1 program studi Manajemen.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya, maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma.
3. Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bambang Setyadarma, SE., M.Ak selaku Dosen Wali terimakasih atas bimbingannya selama perkuliahan.
5. Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya program studi Manajemen yang telah memberikan

banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.

7. Seluruh staff kemahasiswaan dan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan maupun skripsi.
8. Kedua orang tua, Ayah tercinta Subhan Hadi, Ibu tercinta Ismah Nur Aini yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
9. Sahabat saya: Ardiansyah Budi Atmojo dan Widhy Alvian Mahardito yang selalu mengingatkan, memberi semangat supaya tidak gampang menyerah serta dukungan, dan selalu menerima keluh kesah agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya, dan semua pihak.

Surabaya, 14 Januari 2023

Rahadi Reza Romadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSUTUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Harga	16
2.1.3.1 Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	21
2.1.4 Minat Beli Ulang	23
2.1.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	25
2.2 Hubungan Antar Variabel	27
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Beli Ulang	27
2.2.2 Hubungan Harga dengan Minat Beli Ulang	27
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Hipotesis dan Model Analisis	30
2.4.1 Hipotesis	30
2.4.2 Model Analisis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31

3.2.1 Populasi Penelitian	31
3.2.2 Sampel Penelitian	32
3.3 Identifikasi Variabel	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Kualitas Pelayanan	34
3.4.2 Harga	34
3.4.3 Minat Beli Ulang	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.6 Uji Instrumen	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Analisis Deskriptif	38
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.3 Uji Hipotesis	39
3.7.3.1 Uji F	39
3.7.3.2 Uji t (Parsial)	39
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Objek Penelitian	41
4.1.1 Profil Maskapai Citilink	41
4.1.2 Visi dan Misi Citilink	43
4.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	43
4.2.1 Kriteria dan Karakteristik Responden	43
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan(X^1)	47
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Harga(X^2)	48
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang(Y).....	48
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	49
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	49
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis	52
4.3.3.1 Hasil Uji F	52
4.3.3.2 Hasil Uji t	53
4.3.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi(R^2)	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	55
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang	57

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
5.3 Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Penggunaan Jasa Maskapai Citilink rute Surabaya-Sampit	44
Tabel 4.2 Banyaknya Penggunaan Jasa Maskapai Citilink rute Surabaya-Sampit	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5 Kategori Masing-Masing Variabel	47
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.12 Hasil Uji F	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Keterisian/ <i>Load Factor</i> Penumpang Pesawat Garuda Group (2012-2018)	3
Gambar 1.2 Top Brand Index Fase I 2022 Kategori Transportasi (<i>Airlines</i>)...	4
Gambar 1.3 Tingkat Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Indonesia	5
Gambar 2.1 Model Analisis	30
Gambar 4.1 Logo Maskapai Citilink	43
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F	53
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	54
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang	54

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang. 2) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan minat beli ulang. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan harga, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu minat beli ulang. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria dalam penelitian ini adalah: 1) Mahasiswa dari daerah Sampit yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi kota Surabaya., 2) Mahasiswa yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Citilink minimal sebanyak satu kali dengan rute penerbangan Surabaya-Sampit. Jumlah sampel sebanyak 56 responden. Teknik analisis untuk uji hipotesis menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang dan harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This study aims to 1) To determine the effect of service quality on repurchase intention. 2) To determine the effect of price on the decision to repurchase interest. The independent variables in this study are service quality and price, while the dependent variable in this study is repurchase intention. Determination of the sample using purposive sampling method. The criteria in this study were: 1) Students from the Sampit area who are currently studying at tertiary institutions in the city of Surabaya., 2) Students who have used Citilink airline services at least once on the Surabaya-Sampit flight route. The number of samples is 56 respondents. The analysis technique for testing the hypothesis uses Multiple Linear Regression. The results showed that service quality had a significant effect on repurchase intention and price had a significant effect on repurchase intention.

Keywords: Service Quality, Price, Repurchase Intention

