

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN  
LION AIR**

**(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY  
OF LION AIR AIRLINES***

***(Study on Students Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**OLEH  
MARLINA  
20180410029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Marlina

NIM : 20180410029

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, kecuali kutipan atau ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Yogyakarta, 19 November 2021

Marlina

## **MOTTO**

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Q.S Asy-Syarah/94: 5-6)

Biar salah dulu. Lalu belajar lagi. Biar gagal dulu. Lalu mencoba lagi.

Banyak hal besar lahir dari percobaan sekian kali. Banyak orang besar hadir setelah kegagalan berkali-kali.

-Boy Candra-

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda Madilau, Ibunda Aminah, dan kakak penulis Kurniawati S.Pd, Kamaluddin, eyang Diye dan calon suami Sahrul. Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, dorongan dan motivasi yang sebanyak-banyaknya karena semuanya dapat tercapai.
2. Teman seperjuangan menuju S.E yang selalu memberikan bantuan dikala susah dan senang selama mengerjakan skripsi dan selalu memberikan semangat. Terima kasih bimbingan dan semangatnya yang tiada henti sampai saat ini.
3. Sahabat penulis yaitu Ossy Silvia, Ely, Atika, Putri, Fita Darmayanti, Nining Sutra Dewi, Datin Suherla Taroman, Nanda, Sri, Thiyan dan Yanti Susilawati yang selalu mensupport penulis hingga sampai saat ini. Terima kasih semangat yang tiada henti sampai saat ini.
4. Teman-teman beasiswa bidikmisi penulis yaitu Sri Wahyuni, Nanda, Aldi Ramadhan, Riki Sugandi, Aldi, Mada, Febi, Wama, Mb Asmi, Hilal, Devi, Dan Wardanik. Terima kasih semangat tiada henti dari kalian semua sampai saat ini.
5. Teman-teman Manajemen angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
6. Seluruh pihak yang telah memberi semangat, dukungan, kemudahan serta bantuan dan semangat kepada penulis untuk proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE, M.Sc., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin fakultas tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin prodi tempat penulis menuntut ilmu.
3. Ibu Hasnah Rimiati, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ayahanda Madilau, Ibunda Aminah, dan kakak penulis Kurniawati S.Pd dan Kamaluddin beserta eyang Diye. Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, dorongan dan motivasi yang sebanyak-banyaknya karena semuanya dapat tercapai.

5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan bermanfaat hingga saat ini.
6. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 November 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Marlina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	9
1.Persepsi Kualitas Layanan .....	9
2. Persepsi Harga.....	12
3. Kepuasan Pelanggan .....	14

4. Loyalitas Pelanggan.....	16
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis .....	32
D. Model Penelitian.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Dan Subjek Penelitian .....	39
B. Jenis Data .....	39
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
D. Teknik Pengambilan Data.....	41
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	42
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	45
G. Metode Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	53
B. Uji Kualitas Instrumen .....	59
C. Statistik Deskriptif .....	63
D. Hasil Penelitian (Uji Hoptesis).....	67
E. Pengujian Hipotesis.....	75
F. Pembahasan .....	80
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	89
C. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>92</b>



**LAMPIRAN..... 96**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Jenis Fakultas di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Tahun Angkatan .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Usia Responden.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Setelah Eliminasi .....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.8 Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan .....	64
Tabel 4.9 Deskriptif Persepsi Harga .....	65
Tabel 4.10 Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.11 Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.13 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i> .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Outlier</i> .....	72
Tabel 4.15 <i>Notes For Model</i> .....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	73
Tabel 4.17 Hubungan Antar Variabel.....	75
Tabel 4.18 Hasil <i>Output Standardized Direct Effect</i> .....	79
Tabel 4.19 Hasil <i>Output Standardized Indirect Effect</i> .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	38
Gambar 4.1 <i>Diagram Path</i> .....	68
Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	98
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	102
Lampiran 3. Karakteristik Responden .....	109
Lampiran 4. Uji Validitas.....	110
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	111
Lampiran 6. Uji Deskriptif .....	112
Lampiran 7. Uji Normalitas Data .....	113
Lampiran 8. Uji <i>Outlier</i> .....	114
Lampiran 9. <i>Degree Of Freedom</i> .....	116
Lampiran 10. <i>Goodness Of Fit</i> .....	117
Lampiran 11. Pengujian Hipotesis.....	118
Lampiran 12. <i>Output Standardized Direct Effect</i> .....	119
Lampiran 13. <i>Output Standardized Indirect Effect</i> .....	119
Lampiran 14. Keterangan Turnitin .....	120