

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP
BRAND TRUST DENGAN *BRAND IMAGE* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA MASKAPAI CITILINK
*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON
BRAND TRUST THROUGH BRAND IMAGE AS MEDIATION VARIABLE
ON CITILINK AIRLINE***



Disusun Oleh:

Amarya Masrilah Ahmad

20200410352

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP
BRAND TRUST DENGAN *BRAND IMAGE* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA MASKAPAI CITILINK
*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON
BRAND TRUST THROUGH BRAND IMAGE AS MEDIATION VARIABLE
ON CITILINK AIRLINE***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Amarya Masrilah Ahmad

20200410352

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Amarya Masrilah Ahmad

Nomor Mahasiswa : 20200410352

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BRAND TRUST* DENGAN *BRAND IMAGE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MASKAPAI CITILINK**" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Mei 2024



Amarya Masrilah Ahmad

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan mudah dan lancar. Shalawat dan salam saya panjatkan untuk suri keteladanan Nabi Muhammad SAW. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk ayah Ahmad Amsyir dan ibu Ismani, terima kasih selalu memberikan doa yang tiada henti selama masa studi ini, serta kakak tercinta dan tersayang Vannida Masrilah Ahmad yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada semua dosen yang mengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas semua pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis.
3. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik. Penulis mohon maaf atas kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja, dan mereka berharap laporan ini bermanfaat bagi semua orang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah memberikan petunjuk dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Brand Trust* dengan *Brand Image* sebagai variabel mediasi pada maskapai Citilink**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap penggunaan pelanggan maskapai Citilink di Daerah Istimewa Yogyakarta terkait dengan memberikan ide pengembangan bagi Peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Misbahul Anwar, SE., MM. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan membagikan ilmunya.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini tidak sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu diperlukan untuk membantu penulis berkembang di masa mendatang. Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada Allah AWT, serta kepada semua orang yang telah mendukung saya. Saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua orang, termasuk penulis dan semua pihak.

Yogyakarta, November 2023



Amarya Masrilah Ahmad

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING ...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTO.....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Model Kepercayaan ABCD (<i>ABCD Model Trust</i>)	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Perceived Value</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
4. <i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Temuan Riset Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

G. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Eksogen	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Mediasi	Error! Bookmark not defined.
3. Variabel Endogen.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
1. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
C. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
E. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Hipotesis Pengaruh Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN ..	Error! Bookmark not defined.
	defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	
Saran	Error
! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Hasil Penelitian	Terdahulu
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 3. 1	Kriteria dalam pengukuran skor	Skala Likert
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 3. 2	Definisi Operasional	Variabel
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Domisili	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 6	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 7	Hasil Uji	Validitas
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 8	Hasil Uji	Reliabilitas
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 9	Interpretasi Kelas	Interval
..... Error		
! Bookmark not defined.		
Tabel 4. 10	Statistik Deskriptif Variabel Service Quality	
..... Error		
! Bookmark not defined.		

Tabel 4. 11	Statistik	Deskriptif	Variabel	<i>Perceived Value</i>	Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 12	Statistik	Deskriptif	Variabel	Brand Image	Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 13	Statistik	Deskriptif	Variabel	<i>Brand Trust</i>	Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 14	Hasil	<i>Assessment of Normality</i>			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 15	Hasil	Pengujian	Outliers		Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 16	Identifikasi	Model	Struktural		Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 17	Menilai	<i>Goodness of Fit</i>			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 18	Hasil	RMSEA			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 19	Hasil	GFI			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 20	Hasil	AGFI			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 21 Hasil CMIN/DF Error! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 22	Hasil	TLI			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 23	Hasil	CFI			Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 24	Hasil	Pengujian	Hipotesis	Pengaruh Langsung	Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 25	<i>Standardized</i>	<i>Direct</i>	<i>Effect</i>		Error
! Bookmark not defined.					
Tabel 4. 26	<i>Standardized</i>	<i>Indirect</i>	<i>Effect</i>		Error
! Bookmark not defined.					

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Jumlah Penumpang Pesawat di Indonesia Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 1. 2	Data Maskapai Favorit di Indonesia Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 1. 3	Data 7 Maskapai Paling Tepat Waktu se- Indonesia Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 2. 1	ABCD Model Trust Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 2. 2	Model Penelitian Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 4. 1	Diagram Jalur Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 4. 2	Persamaan Struktural Error
! Bookmark not defined.		
Gambar 4. 3	Nilai Batas Mahalonobis Error
! Bookmark not defined.		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Diagram Jalur	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Uji Outlier	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	Error! Bookmark not defined.