

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET DAN HARGA TIKET MURAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASKAPAI PENERBANGAN BERBUDGET MURAH

ArieHarmansyah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga murah tiket terhadap kepuasan konsumen pada maskapai penerbangan berbudget murah di Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari 150 responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan berbudget murah di Jakarta. Data di kumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*.

Dalam penelitian ini, hipotesis pertama (H_1) menduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel 4.9 terlihat nilai t dan tingkat signifikansi pada variabel kualitas pelayanan. Nilai t sebesar 3,892 pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis kedua (H_2) bahwa harga tiket murah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil pengujian hipotesis 2 yang terdapat pada tabel 4.11 terlihat nilai t dari variabel harga tiket murah yang menunjukkan nilai yang positif yaitu 7,548 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel kualitas harga berpengaruh positif pada signifikansi terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda, tabel 4.9 menunjukkan nilai F yang selalu positif yaitu sebesar 63,967 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau di bawah batas signifikansi 0.05. Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga tiket murah secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, pada tabel 4.9 terlihat juga nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) adalah sebesar 0,465. Hal tersebut berarti bahwa sebesar 46,5% dari variasi variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga tiket murah. Sementara itu, sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET DAN HARGA TIKET MURAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASAKAPAI PENERBANGAN BERBUDGET MURAH

ArieHarmansyah²

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the impact of service quality and purchase low price tickets to consumer satisfaction in low-budget airline in this Jakarta. The study using primary data from 150 respondents who had used the low-budget airline in Jakarta. Data collected through questionnaires using a non - probability sampling technique.

In this study , the first hypothesis (H_1) assumed that service quality has a positive effect on customer satisfaction . Based on Table 4.9 looks t values and significance levels of the variable quality of service . T value of 3.892 on the variable quality of service showed a positive relationship to consumer satisfaction . The second hypothesis (H_2) that low price tickets has a positive effect on customer satisfaction . From the results of hypothesis testing are contained in Table 2 4:11 visible value of the variable t cheap ticket that shows a positive value is 7.54. Significance of 0.000 or less than 0.05 . It is clear that the variable has a positive effect on the quality of the price of the significance of the dependent variable , ie customer satisfaction . Based on the calculation of multiple regresi analysis , Table 4.9 shows the value of F is always positive in the amount of 63.967 with a significance level of 0.000 or below the 0.05 limit . It is clear that the variable services quality and ticket purchasing cheap tickets together have a positive and significant impact on customer satisfaction . Meanwhile , in Table 4.9 also seen the value of the coefficient of determination (adjusted R^2) is equal to 0.465 . This means that 46.5 % of the variation in the variables of customer satisfaction is affected by the variable quality of service and ticket purchase cheap ticket prices . The remaining 53.5 % is influenced by other variables not examined in this study .

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie