

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN
LION AIR PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

DEBY ADELINA
1910070530019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
SKRIPSI, AGUSTUS 2023**

Deby Adelina

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air (Padang-Jakarta)

Ix + 117 halaman + 23 tabel + 2 gambar + 10 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air Padang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif yang berupa kuesioner dari pelanggan Lion Air (Padang-Jakarta). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Lion Air dengan rute (Padang-Jakarta) sebanyak 106 responden.

Hasil uji-t menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung untuk harga 4,465 dengan ($\text{sig } 0,000 < 0,05$), Kualitas Pelayanan dengan nilai t hitung 2,953 dengan ($\text{sig } 0,004 < 0,05$) dengan $\text{df} = 106 - 3 = 103$ maka diperoleh t tabel 1,659.

Hasil uji F menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air Padang dengan hasil uji F diketahui bahwa nilai F hitung $>$ dari F tabel atau $20,683 > 3,08$, dengan nilai signifikan $0,000$ ($p < 0,05$).

Dari hasil analisis koefisien determinan diperoleh nilai R-Square sebesar 0,287 hal ini berarti 28,7% variabel harga dan kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 71,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan

Daftar Bacaan: 31(2017-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air Padang.

Nama : Deby Adelina

NPM : 191007030019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan tim
penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam ujian komprehensif pada tanggal 25 Agustus 2023.

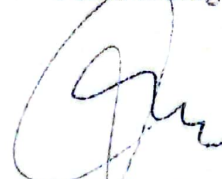
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si

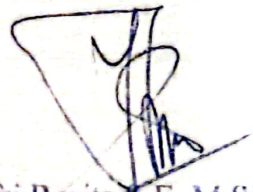
Pembimbing II



Akmal, S.E., M.Si

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Resita, S.E., M.Si, Akt
NIDN : 1027017001

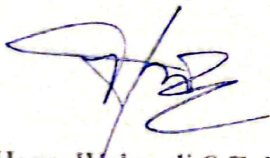
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air Padang
Nama : Deby Adelina
NPM : 1910070530019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam ujian Komprehensif pada tanggal 25 Agustus 2023.

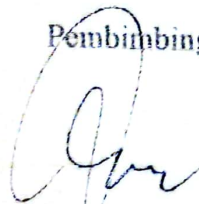
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



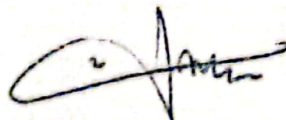
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Feriani, S.E., M.Si
NIDN : 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deby Adelina
NPM : 1910070530019
Program Studi : Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 20 Desember 2023



Deby Adelina
1910070530019