



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Perusahaan Lion Air Cabang Padang)

Oleh :

HERU MAULANA ARMAN

03 156 042

Mahasiswa Program S1 Jurusan Manajemen

*Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

PADANG

2010

	No Alumni Universitas	HERU MAULANA ARMAN	No Alumni Fakultas
	BIODATA		
a). Tempat/Tgl Lahir : Padang 20 Agustus 1985 b). Nama Orang Tua : Arman, dan Munartini c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Manajemen e). No.Bp : 03156042 f). Tanggal Lulus : 28 Agustus 2010 g). Predikat lulus : Memuaskan h). IPK : 2,79 i). Lama Studi : 6 tahun 8 Bulan j). Alamat Orang Tua : Komp Taruko Permai I blok BB no 14, Padang			

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(studi kasus pada perusahaan Lion Air cabang Padang)**

Skripsi S-1 Oleh : **HERU MAULANA ARMAN** Pembimbing : **Drs. JHON EDWAR, MM**

Abstrak

Harga dan kualitas pelayanan merupakan salah satu yang mempengaruhi dalam bidang jasa. Pada bidang jasa sangat menitik beratkan pada hal-hal tersebut karena jasa bersifat intangible (tidak berwujud) hanya bisa dirasakan oleh konsumen, sehingga pada bidang jasa sangat memperhatikan apakah konsumen tersebut terpenuhi kepuasannya dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan. Maka dalam skripsi ini saya mencoba untuk meneliti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dari penelitian yang saya lakukan menghasilkan kesimpulan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keyword: *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 28 Agustus 2010, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs. Jhon Edwar, MM	Suziana, SE, MM	Hendra Lukito, SE, MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : **Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si** _____
NIP. 197110221997011001 Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan :
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia penerbangan di Indonesia dipastikan akan lebih semarak. Tarif yang terjangkau mendorong masyarakat untuk menikmati angkutan udara tersebut. Perang tarif dalam industri penerbangan di Indonesia tampaknya belum akan surut dalam waktu dekat. Bahkan pada saat ini delapan maskapai penerbangan nasional akan menerapkan *low cost airline* (penerbangan berbiaya rendah) agar dapat bersaing dengan perusahaan asing. Dikarenakan penerbangan ini bergerak dibidang jasa yang sangat memperhatikan kepada pelanggan, Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2006:6) pengertian jasa adalah sebagai berikut :

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak “.

Strategi ini dipicu karena maraknya maskapai penerbangan asing yang akan membuka pelayanan ke berbagai kota di Indonesia. Maskapai asing ini umumnya juga perusahaan yang berorientasi pada pengoperasian maskapai berbiaya rendah seperti Air Asia, Tiger Air, dan Virgin Blue. Karena itu, maskapai penerbangan nasional diperkirakan juga akan membuka jalur penerbangan ke luar negeri seperti yang dilakukan Lion Air.

Harga sangat menentukan dalam dunia penerbangan, Menurut Kotler & Armstrong (2001) harga adalah “Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.

Murahnya tarif udara akhir-akhir ini disamping karena kebijakan pemerintah yang melepas tarif batas bawah, juga karena memang komponen utama biaya produksi yaitu pengadaan pesawat sedang murah. Pasca tragedi WTC, sewa pesawat di Indonesia bagaikan musim durian runtuh karena harganya murah, sehingga inilah yang dimanfaatkan oleh sejumlah operator baru dalam negeri untuk terjun ke bisnis airline. Salah satunya adalah maskapai penerbangan Lion Air. Maskapai penerbangan ini mulai beroperasi sejak tahun 2000. Pada saat ini Lion Air telah membuka 37 rute penerbangan di seluruh Indonesia. Tidak hanya itu, Lion Air juga telah membuka penerbangan ke luar negeri diantaranya, Singapura, Penang dan Kuala Lumpur (www.yahoo/Lion Air/We Make People Fly2/.htm).

Lion Air kembali membuat gebrakan dengan rencananya menurunkan harga jual tiket. Penurunan harga ini bisa dilakukan karena tiga alasan utama yang saling terkait. Pertama, karena terjadi peningkatan jumlah frekuensi penerbangan. Bila pada tahun 2002 jumlah total frekuensi Lion Air hanya 60 penerbangan per hari, tahun 2003 meningkat menjadi 140 penerbangan per hari. Artinya, terjadi peningkatan jumlah frekuensi penerbangan sampai lebih dari 200 persen. Target Lion Air, tahun ini bisa menambah frekuensi penerbangannya antara 200-250 frekuensi penerbangan per hari . Lion Air (www.yahoo/Wikipedia Indonesia, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia/htm).

Kemudian, peningkatan jumlah produksi ini pada akhirnya bisa menekan *cost* operasi. Mulai tahun 2004 biaya operasi bakal semakin rendah karena masa investasi Lion Air di bidang manajemen dan sumber daya manusia ikut mengecil. Memasuki tahun ini Lion Air telah membayar lunas sewa-beli tujuh pesawat MD-82. Pada 2005,

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan hasil pengujian hipotesis dapat ditarik beberapa kesimpulan penting yaitu:

1. Harga tiket pesawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Lion Air di kota Padang.
2. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Lion Air di kota Padang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang telah diselesaikan ini memiliki beberapa kekurangan yang mengurangi keakuratan hasil yang ditemukan keterbatasan tersebut meliputi:

1. Masih terlalu sedikitnya jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sehingga mengurangi keakuratan hasil yang ditemukan.
2. Masih adanya variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga mengakibatkan hasil yang ditemukan dalam penelitian menjadi tidak begitu sempurna.
3. Kurangnya pengawasan yang penulis lakukan dalam penyebaran kuesioner sehingga ada pertanyaan yang mengalami kerancuan atau ambigu sehingga mempengaruhi tingkat validity dan reliability hasil yang ditemukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2003). **"Manajemen Penelitian"**. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Assauri. (2003). Dikutip dari skripsi Yossi Ferina (2007). Padang.
- Darma, Rio. (2000). **"Pengaruh Kebijakan Distribusi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada CV. Saudara Motor Solok)"**. Skripsi. Padang.
- Fandy, Tjiptono. (2000). **"Strategi Pemasaran"**. Yogyakarta: ANDI.
- Gujarati, Husein. "Ekonometrika Dasar". Jakarta. Erlangga. 1997
- Husein, Umar, (2004). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Irawan. (2002). Dikutip dari skripsi Yossi Ferina (2007). Padang.
- Kotler, Philip. (2000). **"Manajemen Pemasaran 1"**:Edisi Mileniumn: Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (1997). **"Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian"**. Terjemahan Hendra Teguh, SE, AK dan Rony A. Rusli, SE, Ak. Jilid II. Edisi 9, Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Amstrong, (2001), **"Dasar-dasar Pemasaran"** Ed.9, Jakarta: Indeks.
- Lincoln. (1992). Dikutip dari skripsi Yossi Ferina (2007). Padang.
- Parasuraman. (1999). Dikutip dari skripsi Yossi Ferina (2007). Padang.
- Rangkuty, Fredy, (2003) **"Riset Pemasaran"**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santi, Elva. (2003). **"Analisis Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa penginapan pada hotel Sedona Bumi Minang"**. Skripsi. Padang.
- Simamora. (2002). Dikutip dari skripsi Rio Darma (2000). Padang.
- Sugiyono. (2007). **"Metode Penelitian"**, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). **"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar"**. Edisi Baru. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.