

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Yang Maha Suci dan Maha Tinggi atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan judul PENGARUH KEWAJARAN HARGA, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENUMPANG PENERBANGAN DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI BANDARA SOEKARNO HATTA JAKARTA yang ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, secara khusus kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Pelita Harapan
2. Ibu Ir. Dewi Surya Wuisan, M.M., selaku Dosen Pembimbing
3. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, ST., MM., M.Si., atas bimbingannya
4. Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
5. Staff karyawan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang sudah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh tahapan ini.

7. Ella Nurkemala, Matthew Choi, dan seluruh teman-teman yang selalu setia menemani, memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan tugas ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis memohon kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan dan bermanfaat bagi pembacanya

Jakarta, 07 Januari 2021

Peneliti



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ABSTRAK	V
ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 KEWAJARAN HARGA	7
2.2 CITRA PERUSAHAAN	9
2.3 KEPUASAN PELANGGAN	11
2.4 LOYALITAS PELANGGAN	12
2.5 HIPOTESIS	17
2.6 KERANGKA PEMIKIRAN	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 OBJEK PENELITIAN	20
3.2 UNIT ANALISIS	21
3.3 TIPE PENELITIAN	22
3.4 OPERASIONALISASI VARIABLE PENELITIAN	23
3.4.1 Variabel Eksogen (variable bebas/independent)	30
3.4.2 Variabel Endogen (Variabel terikat / Dependent Variable)	30
3.4.3 Variabel Intervening atau Mediating	30
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	30

3.5.1 Populasi.....	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 TEHNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
3.6.1 Skala Pengukuran	35
3.7. METODE ANALISIS DATA	36
3.7.1 Statistik Deskriptif	36
3.7.2 Statistik Inferensial	38
3.8 PENGUJIAN HIPOTESIS	50
3.8.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	51
3.8.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Uji Mediasi)	51
3.9 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	53
3.9.1 Uji Validitas	54
3.9.2 Uji Reliabilitas	55
3.10 HASIL UJI INSTRUMEN PENDAHULUAN.....	56
3.10.1 Pengukuran Model (Outer Model).....	56
3.10.2 Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	62
4.1.1 Jenis Kelamin.....	62
4.1.2 Usia	63
4.1.3 Status Pernikahan.....	64
4.1.4 Pekerjaan.....	65
4.1.5 Domisili	66
4.1.6 Frekuensi penerbangan dengan Garuda Indonesia dalam setahun untuk rute domestik.....	68
4.1.7 Frekuensi penerbangan dengan selain Garuda Indonesia dalam setahun untuk rute domestik	69
4.1.8 Alasan Utama Melakukan Perjalanan.....	70
4.2 HASIL ANALISIS DATA	72
4.2.1 Statistik Deskriptif	72
4.2.2 Statistik Inferensial	83
4.2.3 Pengujian Hipotesis	96
4.3 PEMBAHASAN	100
4.3.1 Pengaruh Kewajaran Harga atas Kepuasan Pelanggan.....	100
4.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan atas Kepuasan Pelanggan	101
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan atas Loyalitas Pelanggan	102
4.3.4 Pengaruh Kewajaran Harga atas Loyalitas Pelanggan	102
4.3.5 Pengaruh Citra Perusahaan atas Loyalitas pelanggan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 KESIMPULAN	104
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	105

5.3 KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 MODEL PENELITIAN	20
GAMBAR 3. 1 EVALUASI MODEL.....	41
GAMBAR 3. 2 EVALUASI INNER MODEL (MODEL STRUKTURAL AWAL)	48
GAMBAR 3. 3 EVALUASI INNER MODEL (STUCTURAL MODEL) AKHIR	50
GAMBAR 3. 4 MODEL MEDIASI	52
GAMBAR 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN GENDER.....	63
GAMBAR 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	64
GAMBAR 4. 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERNIKAHAN.....	65
GAMBAR 4. 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	66
GAMBAR 4. 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI.....	67
GAMBAR 4. 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI PENERBANGAN DENGAN GA DALAM SETAHUN UNTUK RUTE DOMESTIK.....	68
GAMBAR 4. 7 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI PENERBANGAN DENGAN SELAIN GA DALAM SETAHUN UNTUK RUTE DOMESTIK	70
GAMBAR 4. 8 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN ALASAN UTAMA MELAKUKAN PERJALANAN.....	71
GAMBAR 4. 9 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)	84
GAMBAR 4. 10 PATH MODEL PLS ALGORITHM	93
GAMBAR 4. 11 PATH MODEL PLS BOOTHSTRAPPING	95

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 LOAD FACTOR GARUDA INDONESIA	1
TABEL 1. 2 JUMLAH PENUMPANG BERANGKAT PADA PENERBANGAN DOMESTIK ...	2
TABEL 3. 1 DEFINISI OPERASIONAL DAN INDIKATOR	23
TABEL 3. 2 TEHNIK PENGUMPULAN DATA	33
TABEL 3. 3 KLASIFIKASI SIKAP	37
TABEL 3. 4 HASIL UJI VALIDITAS KONVERGEN PENDAHULUAN	57
TABEL 3. 5 HASIL UJI HASIL UJI AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE).....	58
TABEL 3. 6 HASIL UJI FORNELL DAN LARCKER.....	59
TABEL 3. 7 HASIL UJI HETEROTRAIT-MONOTRAIT	60
TABEL 3. 8 HASIL UJI COMPOSITE RELIABILITY	61
TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	62
TABEL 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	64
TABEL 4. 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERNIKAHAN..	64
TABEL 4. 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	65
TABEL 4. 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI.....	66
TABEL 4. 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI PENERBANGAN DENGAN GA DALAM SETAHUN UNTUK RUTE DOMESTIK	68
TABEL 4. 7 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI PENERBANGAN DENGAN SELAIN GARUDA INDONESIA DALAM SETAHUN UNTUK RUTE DOMESTIK.....	69
TABEL 4. 8 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN ALASASN UTAMA MELAKUKAN PERJALANAN.....	71
TABEL 4. 9 KLASIFIKASI SIKAP	72
TABEL 4. 10 STATISTIK DESKRIPTIF KEWAJARAN HARGA	73
TABEL 4. 11 STATISTIK DESKRIPTIF CITRA PERUSAHAAN	76
TABEL 4. 12 STATISTIK DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN.....	78
TABEL 4. 13 STATISTIK DESKRIPTIF LOYALITAS PELANGGAN	80
TABEL 4. 14 UJI VALIDITAS KONVERGEN AKTUAL BERDASARKAN FACTOR LOADING	84
TABEL 4. 15 UJI VALIDITAS KONVERGEN AKTUAL BERDASARKAN FACTOR LOADING	86
TABEL 4. 16 KETERANGAN INDIKATOR DARI FACTOR LOADING	87
TABEL 4. 17 HASIL UJI AVERAGE VARIANCE EXTRACT (AVE).....	90
TABEL 4. 18 HASIL UJI FORNELL AND LACKER.....	91
TABEL 4. 19 HASIL UJI HETEROTRAIT MONOTRAIT RATIO.....	91
TABEL 4. 20 UJI COMPOSITE RELIABILITY	92
TABEL 4. 21 NILAI R SQUARE	94
TABEL 4. 22 VIF	95

TABEL 4. 23 PATH COEFFICIENT BOOTHSTRAPPING (MEAN, STDEV, T-VALUES) 96
TABEL 4. 24 TABEL UJI HIPOTESIS..... 97

