

## KATA PENGANTAR


Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kemurahan dan pertolongan-Nya tesis ini dapat diselesaikan dan berjalan dengan baik pada program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan dengan judul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pembelian Tiket Pesawat di PT. Xyz Selama Pandemi Covid-19)”** Saya menyadari tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak tesis ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan tesis ini yaitu:

1. **Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan.
2. **Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan.
3. **Rosdiana Sijabat, S.E., M.Si., Ph.D.**, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik.
4. Segenap dosen yang telah memberikan pengajaran dan staf karyawan Universitas Pelita Harapan khususnya untuk Pak Joko Sulistyono yang memberikan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

5. Kepada suami saya, terima kasih untuk dorongan dan dukungan yang besar serta doa.
6. Terima kasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi saya. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 7 Juni 2021



Dian Mardiana

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoretis .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>23</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Konsep Konstruk/Variabel .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1 Keputusan Pembelian .....</b>	<b>25</b>

2.1.2 <i>Consumer Review Online</i> .....	29
2.1.3 Promosi.....	31
2.1.4 Kepercayaan Konsumen.....	34
2.1.5 Penelitian yang Terdahulu mengenai <i>Consumer Review Online</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	35
2.1.6 Penelitian yang Terdahulu mengenai Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.1.7 Penelitian yang Terdahulu mengenai Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.2 Pengajuan Hipotesis.....	42
2.3 Model Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Objek Penelitian .....	45
3.2 Unit Analisis.....	45
3.3 Tipe Penelitian.....	45
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
3.5 Populasi dan Sampel .....	49
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	49
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	50
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	50
3.7 Metode Analisis Data .....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	52
3.7.2 Analisis Inferensial .....	54

3.7.2.1 Pengujian Prasyarat Analisis.....	53
3.7.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.7.2.2.1 Uji Hipotesis .....	55
3.7.2.2.2 Uji F.....	56
3.7.2.2.3 Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian .....	57
3.8.1 Uji Validitas .....	57
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	58
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	59
3.9.1 Uji Validitas .....	59
3.9.1.1 Uji Validitas <i>Consumer Review Online</i> .....	59
3.9.1.2 Uji Validitas Promosi .....	60
3.9.1.3 Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	61
3.9.1.4 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	62
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	63
3.9.2.1 Uji Reliabilitas Variabel <i>Consumer Review Online</i> .....	63
3.9.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Promosi.....	64
3.9.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan .....	64
3.9.2.4 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	65
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Karakteristik Responden.....	66

4.1.2 Statistik Deskriptif .....	68
4.1.2.1 Deskripsi Variabel <i>Consumer Review Online</i> .....	68
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Promosi .....	73
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	77
4.1.2.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	83
4.2 Hasil Analisis Data .....	86
4.2.1 Hasil Uji Prasyarat Penelitian .....	86
4.2.1.1 Uji Normalitas .....	86
4.2.2 Uji Hipotesis .....	87
4.2.2.1 Uji Hipotesis 1 .....	88
4.2.2.2 Uji Hipotesis 2 .....	89
4.2.2.3 Uji Hipotesis 3 .....	89
4.2.3 Uji F .....	90
4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90
4.3 Pembahasan .....	91
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Implementasi Manajerial .....	95
5.2.1 Implementasi <i>Consumer Review Online</i> .....	96
5.2.2 Implementasi Promosi .....	96
5.2.3 Implementasi Kepercayaan .....	97
5.3 Saran .....	98



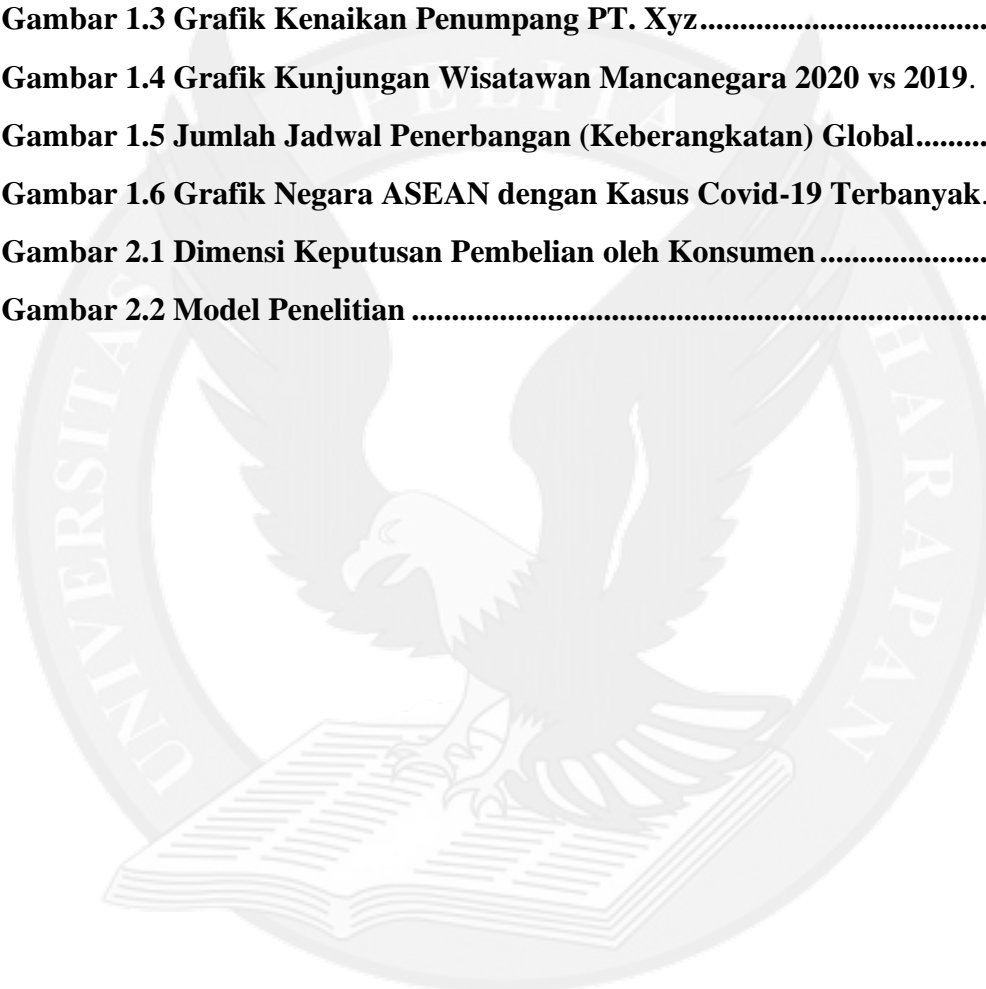
## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
<b>Tabel 1.1 Kinerja Sektor Penerbangan (growth y-o-y) 2018-2020</b> .....	1
<b>Tabel 1.2 Top Brand Award 2020</b> .....	9
<b>Tabel 1.3 Data Jumlah Penumpang Maskapai PT. Xyz Bulan Januari – Mei 2020</b> .....	18
<b>Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian</b> .....	47
<b>Tabel 3.2 Rentang Skala</b> .....	53
<b>Tabel 3.3 Uji Validitas <i>Consumer Review Online</i></b> .....	59
<b>Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Promosi</b> .....	60
<b>Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepercayaan</b> .....	61
<b>Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian</b> .....	62
<b>Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel <i>Consumer Review Online</i></b> .....	63
<b>Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Promosi</b> .....	64
<b>Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan</b> .....	64
<b>Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian</b> .....	65
<b>Tabel 4.1 Profil Responden</b> .....	67
<b>Tabel 4.2 Deskripsi Variabel <i>Consumer Review Online</i></b> .....	69
<b>Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Promosi</b> .....	74
<b>Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan</b> .....	78
<b>Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian</b> .....	83
<b>Tabel 4.6 Uji Kolmogrov-Smirnov</b> .....	87
<b>Tabel 4.7 Uji Hipotesis</b> .....	88
<b>Tabel 4.8 Uji F</b> .....	90
<b>Tabel 4.9 Uji Analisis Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	91



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
<b>Gambar 1.1 Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia pada Tahun 2018 - 2025 (dalam Juta).....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 1.2 Grafik Tingkat Ketepatan Waktu PT. Xyz.....</b>	<b>11</b>
<b>Gambar 1.3 Grafik Kenaikan Penumpang PT. Xyz.....</b>	<b>12</b>
<b>Gambar 1.4 Grafik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2020 vs 2019.</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 1.5 Jumlah Jadwal Penerbangan (Keberangkatan) Global.....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 1.6 Grafik Negara ASEAN dengan Kasus Covid-19 Terbanyak.</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 2.1 Dimensi Keputusan Pembelian oleh Konsumen .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 2.2 Model Penelitian .....</b>	<b>43</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A Kuesioner Google Form .....</b>	<b>106</b>
<b>Lampiran B Data Responden.....</b>	<b>116</b>
<b>Lampiran C Data Jawaban Responden .....</b>	<b>132</b>
<b>Lampiran D Hasil Analisis Deskripsi Responden .....</b>	<b>177</b>
<b>Lampiran E Hasil Analisis Deskripsi Jawaban Responden .....</b>	<b>181</b>
<b>Lampiran F Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>193</b>
<b>Lampiran G Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>200</b>
<b>Lampiran H Hasil Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>204</b>
<b>Lampiran I Hasil Uji Hipotesis .....</b>	<b>209</b>

