

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN *BRAND IMAGE* MASKAPAI  
PENERBANGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM  
RESERVASI TIKET PESAWAT DI PT. ARYA MEDIA TOUR & TRAVEL**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Pada  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**ANNUUR PAJAR**

**NPM 061940612068**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2023**

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN *BRAND IMAGE* MASKAPAI  
PENERBANGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM  
RESERVASI TIKET PESAWAT DI PT. ARYA MEDIA TOUR DAN  
TRAVEL



SKRIPSI

Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Nama : Annuur Pajar  
NPM : 061940612068

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Lisnini S.E., M.Si  
NIP 195904211989102001

Yulia Pebrianti S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA  
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003

### LEMBAR PENGESAHAN


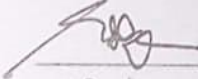
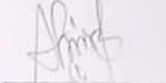
Nama : Annuur Pajar  
NPM : 061940612068  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga dan *Brand Image*  
Maskapai Penerbangan Terhadap Keputusan  
Pembelian Dalam Reservasi Tiket Pesawat Di PT.  
Arya Media Tour dan Travel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari :

Tanggal: Agustus 2023

#### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Esva Alhadi, S.E., M.M</u> Ketua		<u>23/8/2023</u>
2.	<u>Munraridi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>23/8/2023</u>
3.	<u>Alfitriani, S.ST. Par., M.Par</u> Anggota		<u>23/8/2023</u>

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Annuur Pajar  
NPM : 061940612068  
Jurusan : Administras Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga dan *Brand Image* Maskapai Penerbangan Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Reservasi Tiket Pesawat Di PT. Arya Media Tour dan Travel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



(Annuur Pajar)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

*(QS. Al Insyirah : 6)*

*“Maka bersabarlah kamu dengan sabar yang baik”*

*(QS. Al-Ma’arij : 5)*

*“Jika Kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar; maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”*

*-Imam Syafi’i-*

**Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tuaku tercinta**
- **Saudara-saudaraku tersayang**
- **Almamater yang kubanggakan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dengan judul "Analisis Pengaruh Harga dan *Brand Image* Maskapai Penerbangan Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Reservasi Tiket Pesawat Di PT. Arya Media Tour dan Travel" dapat diselesaikan dengan tepat waktu, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D4-USaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, harga dan *brand image* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang,

Penulis

Annuur Pajar

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, dan batuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr.Ing. Ahmad taqwa, MT. selaku Direktur Politkenik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. Heri Setiawan,S.E.,M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politkenik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Marieska Lupikawaty, SE.,M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Lisnini, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Bapak-Ibu jajaran dosen Politeknik Negeri Sriwijaya yang sudah mengajarkan saya banyak ilmu, semoga Allah membalas kebaikan kalian.
8. Pihak PT. Arya Media Tour dan Travel yang telah memberikan izin resmi untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Untuk teman-teman seperjuangan Prodi Usaha Perjalanan Wisata 2019 Kelas 8BPA dan Teman-teman dekatku **Anis Sairan, Nadhira Tasya Melati, Nyimas Lailatus Su'ada dan Diva Saffara Azzahra.**

10. Untuk teman-teman tersayang dan seperjuangan **Novita Ade Aryani (Novita)**, dan **Fitri Juwita Sari (Piju)** yang telah memberikan dukungan dan semangat.
11. Bapak dan Ibu **pengelola perpustakaan** Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan akses informasi dan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.
12. Kepada **Yayasan Karya Salemba Empat** yang telah memberikan beasiswa kuliah untuk membantu meringankan biaya kuliah serta memberikann kesempatan untuk meningkatkan keterampilan soft skill dan mempersiapkan bekal untuk turun dunia kerja.
13. Untuk teman-teman **LDK Karisma** yang telah menjadi pengingat penyemangat dan teman berjuang dalam kebaikan suka dan duka.
14. Untuk teman-teman **Paguyuban Karya Salemba Empat Polsri** yang telah menjadi teman bersama dalam berjuang, bekerja sama dalam wirausaha, dan menjadi teman dalam mengembangkan diri.



## ABSTRAK

Pada era modern ini, dibutuhkan transportasi yang cepat dan efisien, maka banyak masyarakat memilih maskapai penerbangan. Sebagian besar masyarakat mempertimbangkan harga dan *brand image* sebelum melakukan pembelian. Maka dari itu, Penelitian ini mengambil fenomena mengenai Harga dan *Brand Image* Maskapai Penerbangan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Reservasi Tiket Pesawat Di PT. Arya Media Tour dan Travel. Penelitian ini memiliki tujuan menganalisa adanya pengaruh harga dan *brand image* (citra merek) maskapai penerbangan terhadap keputusan pembelian dalam reservasi tiket pesawat di PT. Arya Media Tour dan Travel dengan menggunakan pendekatan analisis regresi berganda. Populasi pada kajian ini mencakup semua pelanggan media tour dan travel sejumlah sampel 100 individu terpilih dalam mengaplikasikan teknik purposive sampling. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu meliputi kuesioner, dokumentasi, wawancara, studi kepustakaan. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa variabel dependen harga dan *brand image* penelitian ini mempengaruhi variabel keputusan pembelian dalam reservasi tiket pesawat.

**Kata Kunci: Brand Image, Harga, Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*In this modern era, fast and efficient transportation is needed, so many people choose airlines. Most people consider price and brand image before making a purchase. Therefore, this study takes the phenomenon of airline prices and brand image on consumer purchasing decisions in flight ticket reservations at PT. Arya Media Tour and Travel. This study aims to analyze the influence of airline prices and brand image on purchasing decisions in flight ticket reservations at PT. Arya Media Tour and Travel using multiple regression analysis approach. The population in this study included all media tour and travel customers, a sample of 100 selected individuals in applying purposive sampling techniques. The methods used in data collection include questionnaires, documentation, interviews, literature studies. This study obtained the results that the dependent variables of price and brand image of this study affect the variables of purchasing decisions in airline ticket reservations.*

**Keywords: Brand Image, Price, Purchase Decision**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Harga .....	6
2.2 Tiket Pesawat.....	9
2.3 <i>Brand Image</i> .....	10

2.4 Keputusan Pembelian.....	11
2.5 Kerangka Pemikiran.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.7 Hipotesis Penelitian.....	18

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6 Skala Pengukuran.....	23
3.7 Instrumen Penelitian.....	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	25
3.9 Uji Persyaratan Instrumen .....	26

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil .....	30
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.4 Pengujian Instrumen.....	45
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	47
4.6 Pengujian Hipotesis Regresi Berganda .....	49
4.7 Pembahasan.....	51

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Pembelian Tiket Pesawat .....	2
Tabel 1.2 Top Brand Index Kategori Transportasi .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert .....	20
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	21
Tabel 4.1 Macam-Macam Maskapai Penerbangan .....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga ( $X_1$ ).....	41
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Brand Image ( $X_2$ ) .....	43
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	44
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	45
Tabel 4.10 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji t .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	50
Tabel 4.14 Hasil Nilai Model Summary .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	13
Gambar 4.1 Logo Media Tour dan Travel.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Arya Media Tour dan Travel .....	33
Gambar 4.3 Website Maskapai Lion Air .....	54
Gambar 4.4 Pemilihan Maskapai Penerbangan dalam Website Lion Air ....	56
Gambar 4.5 Frontliner Pelayanan PT. Arya Media Tour & Travel .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Rekomendasi Sidang
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Rekapitan Jawaban Kuesioner
- Lampiran 9 Rekapitan Total Data Jawaban Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas 10 Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 100 Responden
- Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 13 Formulir Wawancara
- Lampiran 14 Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 15 Tiket Pesawat Garuda Indonesia
- Lampiran 16 Tiket Pesawat Lion Air
- Lampiran 17 Tiket Pesawat Citilink
- Lampiran 15 Reservasi Via Whatsapp