

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN  
BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR  
PALEMBANG (STUDI PADA PENUMPANG SRIWIJAYA AIR  
KEBERANGKATAN RUTE PALEMBANG-JAKARTA)**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Mastiararai  
0613 4061 1563**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2017**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN  
BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR  
PALEMBANG (STUDI PADA PENUMPANG SRIWIJAYA AIR  
KEBERANGKATAN RUTE PALEMBANG-JAKARTA)**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Mastiararai  
0613 4061 1563**

**Menyetujui,**

**Palembang, 4 Agustus 2017  
Pembimbing II**

**Pembimbing I,**

**Yuseli Herawati, S.E., M.M.  
NIP. 196005071988112001**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes.M  
NIP. 196908061989101001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes.M  
NIP. 196908061989101001**

**Ketua Program Studi**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP. 197602222002121001**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mastiararai  
NPM : 061340611563  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing  
Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Palembang  
(Studi Pada Penumpang Sriwijaya Air Keberangkatan Rute  
Palembang-Jakarta)

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,  
Penulis,



Mastiararai

## LEMBAR PENGESAHAN

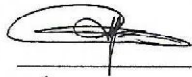
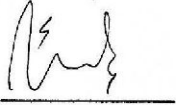
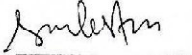

Nama : Mastiarai  
NPM : 061340611563  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan  
Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air  
Palembang (Studi Pada Penumpang Sriwijaya Air  
Keberangkatan Rute Palembang-Jakarta)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 4 Agustus 2017

### TIM PENGUJI

No	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	<u>Esva Alhadi, S.E., M.M</u> Ketua		<u>4 Agustus 2017</u>
2.	<u>Nirwan Rasvid, S.E., M.M</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
3.	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
4.	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**USAHA TANPA DOA ITU SOMBONG  
DOA TANPA USAHA ITU BOHONG  
(Unknown)**

**TIDAK ADA YANG SIA-SIA, SEBAB ALLAH YANG MENTAKDIRKAN  
(Unknown)**

**SELALU UCAPKAN SALAM  
JANGAN GENGSI UNTUK MEMINTA MAAF  
JANGAN SUNGKAN UNTUK UCAPKAN TERIMA KASIH  
JANGAN MALU UNTUK BERKATA TOLONG  
(Unknown)**

**Karya Kecilku ini ku persembahkan untuk:**

- 1. Kedua orang tua ku**
- 2. Adik-adikku tersayang**
- 3. Keluargaku tercinta**
- 4. Rekanku "ARP"**
- 5. Teman Seperjuangan 8 BPA dan 8 BPB**
- 6. Almamater yang ku banggakan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Palembang (Studi Pada Penumpang Sriwijaya Air Keberangkatan Rute Palembang-Jakarta)**" yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Ing. Ahmad Taqwa, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MhumRes.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E.,M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B selaku Kepala Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MhumRes.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Seluruh Staf Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Bapak Darmanto Purba selaku Distrik Manager PT Sriwijaya Air Palembang yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti dan menyebarkan kuesioner.

9. Seluruh staff karyawan PT Sriwijaya Air Palembang yang telah banyak membantu memberikan pengetahuan selama penelitian.
10. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.
11. Teman-temanku Program Studi Usaha Perjalanan Wisata angkatan tahun 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan selama kuliah.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 07 Juli 2017

Mastiararai

## ABSTRAK

Dewasa ini persaingan antar maskapai penerbangan semakin pesat karena muncul maskapai penerbangan yang memiliki strategi bisnis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk mempertahankan pangsa pasar yang sama, maka dibutuhkan strategi yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, rute penerbangan, harga dan promosi terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah penumpang Sriwijaya Air, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yang diambil secara *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing, sementara rute penerbangan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, rute penerbangan, harga dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara keunggulan bersaing. Koefisien determinasi sebesar 0,563 (adjust R square) menunjukkan variabel kualitas pelayanan, rute penerbangan, harga dan promosi mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap keunggulan bersaing Sriwijaya Air sebesar 56,3%, sedangkan sisanya 43,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata kunci : keunggulan bersaing, kualitas pelayanan, rute penerbangan, harga, promosi.



## ABSTRACT

In this era competitor between airlines always increasing than before, due to appear airlines who has business strategy to give the best service to customers airline can keep in same market segmentation, which need efectifity strategy. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, flight routes, price and promotion to competitive advantage. The research use a quantitative method. Population of this study were all users of Sriwijaya Air in the city of Palembang, with the sample was 100 respondents. The sampling technique of this study used non probability sampling technique. Analytical tool used was multiple regression. To experiment classic test assumptions, normal distribution regression model, multikolinieritas independen and don't haven heteroskedastisitas. The results as parcial manner showed that service quality and price variable not significantly affected to competitive advantage, mean while flight routes and promotion variable significantly affected to competitive advantage. The results as semulnatiously showed that all variable independent significantly affected to competitive advantage PT Sriwijaya Air. Coefficient of determination was 0,563 (adjusted R square) indicating that the service quality, flight routes, price and promotion variable were able to explain jointly towards a competitive advantage of Sriwijaya Air for 56,3%, while remaining 43,7% were influenced by another variables that not studied.

Keywords: competitive advantage, service quality, flight routes, price and promotion

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Keunggulan Bersaing .....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Rute Penerbangan .....	11
2.1.4 Harga .....	11
2.1.5 Promosi .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	15
2.4 Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	17
3.2 Pendekatan Penelitian .....	21
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4.1 Jenis Data .....	22
3.4.2 Sumber Data .....	23
3.5 Populasi dan Sampel .....	23
3.5.1 Populasi .....	23
3.5.2 Sampel .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6.1 Wawancara .....	25
3.6.1 Kuesioner .....	25
3.7 Teknik Analisis Data .....	27

3.7.1 Statistik Deskriptif .....	27
3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	27
3.7.2.1 Uji Validitas .....	27
3.7.2.2 Uji Realibilitas .....	28
3.7.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	29
1 Uji Normalitas .....	29
2 Uji Multikolinieritas .....	29
3 Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.7.2.4 Regresi Berganda .....	30
3.7.2.5 Uji Hipotesis .....	31
1 Uji t .....	31
2 Uji F .....	32
3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	32

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	33
4.1.2 Logo Perusahaan .....	34
4.1.3 Visi dan Misi PT Sriwijaya Air .....	34
4.2 Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur .....	35
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.2.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	38
4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden .....	38
4.3.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	39
4.3.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Rute Penerbangan .....	41
4.3.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	43
4.3.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Promosi .....	45
4.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Bersaing .....	46
4.4 Hasil Analisis Data .....	48
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.4.1.1 Uji Validitas .....	48
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	50
4.4.2.2 Uji Multikolonieritas .....	51
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	56
4.4.4.1 Uji t .....	56
4.4.4.2 Uji F .....	57
4.4.4.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58
4.5 Pembahasan .....	59

<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
 DAFTAR PUSTAKA .....	 65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Penumpang Sriwijaya Air Rute Palembang .....	2
Tabel 1.2	Volume Penumpang Jasa Penerbangan Sriwijaya Air.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	19
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	26
Tabel 3.3	Kriteria Interpretasi Skor.....	26
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Umur .....	36
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Pendidikan .....	37
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	38
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Rute Penerbangan.....	41
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	43
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	45
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Bersaing .....	46
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas.....	49
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
Tabel 4.13	Pengujian Multikolonieritas.....	51
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 5.15	Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji F .....	58
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	15
Gambar 4.1 Logo Sriwijaya Air .....	34
Gambar 4.2 Pengujian Normalitas .....	51
Gambar 4.3 Pengujian Heteroskedastisitas .....	52