

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*



oleh

**MOHAMMAD NOVIAN BAHAR**

**20140410085**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



oleh

**MOHAMMAD NOVIAN BAHAR**

**20140410085**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.

NIK. 19680531199202143012

Tanggal, 31 Juli 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh:

**MOHAMMAD NOVIAN BAHAR**

**20140410085**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

**Tanggal 16 Agustus 2018**

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M  
Ketua Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE., MM  
Anggota Tim Penguji



Hasnah Riniyati, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA  
NIK. 19731218199904143068

## PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Mohammad Novian Bahar

Nomor Mahasiswa : 20140410085

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 31 Juli 2018



Mohammad Novian Bahar

## **MOTTO**

Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku.

(QS. Al-Baqarah : 152)

Get Used to Rejection

- Jack Ma

Get busy living or get busy dying

- Stephen King

Love All, Trust a few, do wrong to none.

- William Shakespeare

## **PERSEMBAHAN**

Kepada Ayahanda Amry Baharuddin dan Bunda Ifa Arifah, terima kasih yang tiada terhingga karena kasih sayang dan bimbingan kalian lah semua harapan dan keinginan dapat dicapai, atas kesabaran, tanggung jawab, dan bimbingan kalian lah penulis belajar banyak hal tentang nilai nilai kehidupan.

Kepada komunitas Kuda Laut, Wtc, Oloh itah dan keluarga KSPM, yang mengajarkan penulis bahwa keluarga bisa kita temukan walau tanpa ikatan darah.

Terima kasih kepada Arifatus Sujud atas semangatnya yang tidak surut sehingga turut memunculkan motivasi untuk diri pribadi, atas segala doanya selama ini yang turut menemani di setiap jalan dan supportnya serta perhatiannya yang saya syukuri setiap saat.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta. Subjek pada penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan atau menjadi penumpang maskapai penerbangan Lion Air minimal 1 tahun. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 165 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan alat analisi yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening

Kata kunci : nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of customer value and service quality on customer satisfaction and loyalty of Lion Air airline in Yogyakarta Special Region. Subjects in this study are individuals who have used or become passengers of Lion Air airlines for at least 1 year. In this study, 165 respondents were selected by using purposive sampling method and the analytical tool used is Structural Equation Modeling (SEM).*

*Based on the analysis that has been done, the results obtained that the value of customers positively and significantly affect customer satisfaction, service quality positively and significantly influence on customer satisfaction, customer satisfaction positively and significantly affect customer loyalty, customer value positively and significantly to customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable, service quality have positive and significant influence to customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable*

*Keywords: customer value, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Siti Dyah Handayani, S.E., M.M., Dr. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Sahabat sahabat yang selalu memberikan pundaknya dikala badan mulai terasa berat memikul masalah, terima kasih kepada Sdr. Narendra Yogitama, Sdr. Fadil Abdi, Sdr. Moch Rizki CP., Sdr. Chairul Anwar/ Dodo, Sdr. Herru Agasi, Sdri. Alyssa Bella dan Fajriati N.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 31 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Rerangka Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Penurunan Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian .....	23
BAB III .....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	26
B. Jenis Data .....	26
C. Teknik Penarikan Sampel.....	26

D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
F. Uji Kualitas Instrumen.....	30
G. Alat Analisis.....	31
BAB IV .....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	35
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	38
C. Uji Statistik Deskriptif .....	40
D. Analisis SEM .....	43
E. Uji Hipotesis.....	52
F. Pembahasan .....	57
BAB V .....	64
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	64
A. Simpulan .....	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Saran.....	66
LAMPIRAN.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Nilai Pelanggan .....	28
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Layanan .....	28
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	30
Tabel 3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	30
Tabel 3.5 Kriteria Goodness of Fit.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	37
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden .....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas& Reliabilitas .....	39
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan .....	40
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.10 Hasil pengujian outliers .....	49
Tabel 4.11 Perhitungan Degree of Freedom .....	50
Tabel 4.12 Menilai Goodness of Fit.....	50
Tabel 4.13 Hubungan antar Variabel .....	53
Tabel 4.14 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model) .....	55
Tabel 4.15 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Alur .....	45
Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....	45
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	49