

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN  
*PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM  
MEMBENTUK *RE-PURCHASE INTENTION* PADA  
PELANGGAN CITILINK DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana  
Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : EFRAIM STELINO LEONARDO JUNI**

**NPM : 00000027278**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA**

**2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

## **IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *RE-*  
*INTENTION* PADA PELANGGAN CITILINK DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Efraim Stelino Leonardo Juni  
NPM : 00000027278  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Bisnis Internasional

### **TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Pembimbing 2 : William Santoso S.E., M.AK.

### **TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Sekretaris : Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.  
Anggota : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Efraim Stelino Leonardo Juni

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027278

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *RE-PURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN CITILINK DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 9 September 2019  
Yang membuat pernyataan

  
(Efraim Stelino Leonardo Juni)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK  
*RE-PURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN CITILINK  
DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Efraim Stelino Leonardo Juni**  
**NPM : 00000027278**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

**Surabaya, 9 September 2019**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.**

**Co- Pembimbing Supervisor**

**William Santoso S.E., M.AK.**

**Ketua Jurusan Manajemen**  
  
**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Executive Director**  
  
**Dr. Ronald S.T., M.M.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Senin, 9 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Efraim Stelino Leonardo Juni  
**NPM** : 00000027278  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ‘ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *RE-PURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN CITILINK DI SURABAYA’ oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Penguji	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik yang membangun dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya dan sebagai dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
2. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya dan sebagai dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
3. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak William Santoso S.E., M.AK, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Orang tua penulis, Papi Laorens Apolos Juni dan Mami Amelia Diawang

yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.

6. Keluarga besar penulis, yang selalu menopang dan menguatkan saya dalam rangka saya menyelesaikan penelitian ini.
7. Istri penulis dimasa depan dan pada saat ini telah membaca Tugas Akhir ini.
8. Anak-anak penulis dimasa depan dan pada saat ini telah membaca Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman terbaik penulis, Gladys Gandaria, Seisy Palit, Maria Wensen, Joel Bolo, I Gde Ray, Gilang Yudhan Shia, Patrio Mangore, Febriani Nancy Muhi, Janice Siahaya, Angelia Kadir, Zatira, Olivia Daven, Debora Genewa dan Brandon Runudalie yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
10. Adik-adik kesayangan penulis, Eurine Mandey, Tesalonika Likumahua, dan Daniel Daud yang sudah membantu, menyemangati dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
11. Teman-teman terbaik penulis di organisasi kemahasiswaan di Universitas Pelita Harapan yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 9 September 2019

Efraim Stelino Leonardo Juni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2 Manfaat Praktis .....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 <i>Re-Purchase Intention</i> .....	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	16
2.1.3 <i>Tangibles</i> .....	18
2.1.4 <i>Schedule</i> .....	18
2.1.5 <i>Services Provided by Ground Staff</i> .....	20
2.1.6 <i>Services Provided by Flight Attendants</i> .....	21
2.1.7 <i>Monetary Price</i> .....	22
2.1.8 <i>Behavior Price</i> .....	23



2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	27
2.3.1	Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.2	Pengaruh <i>Schedule</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.3	Pengaruh <i>Services Provided by Ground Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.4	Pengaruh <i>Services Provided by Flight Attendants</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
2.3.5	Pengaruh <i>Monetary Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
2.3.6	Pengaruh <i>Behavior Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.3.7	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Re-Purchase Intention</i> .....	31
2.4	Model Penelitian .....	32
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1	Populasi .....	35
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.4.1	Definisi Operasional.....	38
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	40
3.5	Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Citilink.....	49
4.2	Analisis Data .....	50
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Re-Purchase Intention</i> .....	53
4.2.1.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
4.2.1.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavior Price</i> .....	55

4.2.1.4 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Monetary Price</i> .....	56
4.2.1.5 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Services Provided by Flight Attendantss</i> .....	58
4.2.1.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Services Provided by Ground Staff</i> .....	60
4.2.1.7 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Schedule</i> .....	63
4.2.1.8 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Tangibles</i> .....	64
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	65
4.2.2.1 Uji Validitas .....	65
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	67
4.2.2.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas.....	69
4.2.2.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas .....	70
4.2.2.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas .....	71
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	71
4.2.3.1 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Re- Purchase Intention</i> .....	71
4.2.3.2 Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Tangibles, Schedule, Services Provided by Ground Staff, Services Provided by Flight Attendants, Monetary Price, Behavior Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	73
4.3 Pengujian Hipotesis .....	75
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H <sub>1</sub> ) .....	76
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H <sub>2</sub> ) .....	76
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H <sub>3</sub> ) .....	76
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H <sub>4</sub> ) .....	77
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H <sub>5</sub> ) .....	78
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H <sub>6</sub> ) .....	78
4.3.7 Pengujian Hipotesis 7 (H <sub>7</sub> ) .....	79
4.4 Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>103</b>
5.1 Simpulan.....	103
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	103
5.1.1.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	103
5.1.1.2 Pengaruh <i>Schedule</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	104

5.1.1.3 Pengaruh <i>Services Provided by Ground Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	105
5.1.1.4 Pengaruh <i>Services Provided by Flight Attendants</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	105
5.1.1.5 Pengaruh <i>Monetary Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	106
5.1.1.6 Pengaruh <i>Behavior Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	108
5.1.1.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Re-Purchase Intention</i> .....	108
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	109
5.2 Implikasi.....	110
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	110
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	111
5.2.3 Rekomendasi .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Pariwisata November 2018.....	2
Gambar 1. 2 Pesawat Citilink.....	3
Gambar 1. 3 Logo Citilink .....	4
Gambar 1. 4 Penghargaan Citilink .....	4
Gambar 1. 5 Pelayanan Citilink .....	8
Gambar 1. 6 <i>Services Provided by Ground Staff</i> .....	9
Gambar 4. 1 Logo Citilink .....	49
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden .....	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	51
Gambar 4. 5 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	51
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Normalitas CS*RI.....	68
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Normalitas T,S,SPbGS,SPbFA,MP,BP*CS .....	68
Gambar 4. 8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas CS*RI .....	69
Gambar 4. 9 Scatterplot Uji Heterokedastisitas T,S,SPbGS,SPbFA,MP,BP*CS .	70
Gambar 4. 10 Model Penelitian .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Dengan Pesaing.....	5
Tabel 3. 1 Likert Scale Point.....	38
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4. 5 Deskripsi Mean Rating Index .....	52
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Re- Purchase Intention</i> .....	53
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>Behavior Price</i> .	55
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Monetary Price</i> .....	56
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Services Provided by Flight Attendantss</i> .....	58
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Services Provided by Ground Staff</i> .....	61
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Schedule</i> .....	63
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Tangibles</i> .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	69

Tabel 4. 18 Hasil Uji Linearitas .....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4. 20 Regresi Sederhana <i>Customer Satisfaction (CS)</i> terhadap <i>Re-Purchase Intention (RI)</i> .....	71
Tabel 4. 21 Regresi Berganda Pengaruh <i>Tangibles, Schedule, Services Provided by Ground Staff, Services Provided by Flight Attendants, Monetary Price, Behavior Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	73
Tabel 4. 22 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	75
Tabel 4. 23 Indikator yang mempengaruhi <i>Re-Purchase Intention</i> .....	84
Tabel 4. 24 Indikator yang mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	86
Tabel 4. 25 Indikator yang mempengaruhi <i>Behavior Price</i> .....	88
Tabel 4. 26 Indikator yang mempengaruhi <i>Monetary Price</i> .....	90
Tabel 4. 27 Indikator yang mempengaruhi <i>Services Provided by Flight Attendants</i> .....	92
Tabel 4. 28 Indikator yang mempengaruhi <i>Services Provided by Ground Staff</i> ...	96
Tabel 4. 29 Indikator yang mempengaruhi <i>Tangibles</i> .....	101
Tabel 5. 1 Implikasi Teori.....	110
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA .....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI DESKRIPTIF .....	C-1