



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Finansial dan *Brand Image* Terhadap Minat Menggunakan Maskapai Lion Air (Studi Kasus pada Pelanggan PT Utama Anugerah Arjuna *Tour and Travel*)

Dewi Imroatul Mufidah
151500043

Dosen Pembimbing
I Ketut Surabagiarta, Drs, SE., MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMAMPUAN
FINANSIAL, *BRAND IMAGE* TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MASKAPAI LION AIR
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN PT. UTAMA
ANUGERAH ARJUNA *TOUR AND TRAVEL*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

DEWI IMROATUL MUFIDAH

NIM : 151500043

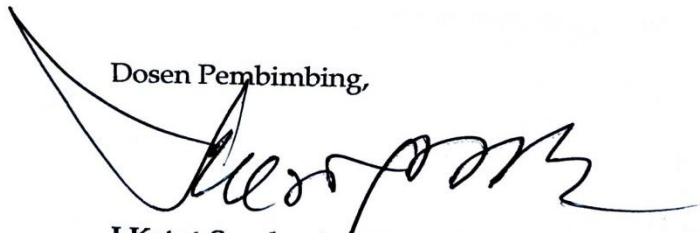
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 20 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM.,

NPP/NIP : 1701834/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Finansial, dan *Brand Image* Terhadap Minat Menggunakan Maskapai Lion Air (Studi Kasus pada Pelanggan PT Utama Anugerah Arjuna *Tour and Travel*)

Identitas Mahasiswa


- a. Nama : Dewi Imroatul Mufidah
- b. NIM : 151500043
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : vidanska@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM
NPP/NIP : 0709494/DY

Surabaya, 8 Agustus 2019
Dosen Pembimbing



I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM
NPP/NIP : 1701834/DY



Menyetujui,
Bekas Fakultas Ekonomi

Uca Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Imroatul Mufidah

NIM : 151500043

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi

Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :
"Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Finansial dan *Brand Image*
Terhadap Minat Menggunakan Maskapai Lion Air (Studi Kasus pada
Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna *Tour and Travel*)" yang saya
usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut
dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan
sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Mahasiswa,



Dewi Imroatul Mufidah

NIM : 151500043

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Finansial, dan Brand Image Terhadap Minat Menggunakan Maskapai Lion Air (Studi Kasus pada Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel)"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. H. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Toni Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Syamsul Anwar selaku Pimpinan PT Utama Anugerah Arjuna.
6. Yulianto dan Solikhati selaku Kedua Orangtua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.

7. Moch Aldi Febriansyah, S.M selaku Calon Suami saya yang selalu mendukung dan memberikn motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman teman dari kelas Manajemen A 2015 yang sudah 3,5 tahun bersama, selalu kompak dan saling membantu dalam hal menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 25 Juli 2019

Penulis

Daftar Isi

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penulisan.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Analisis.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Chita Agustiani dan Bambang Eko Samiono (2014).....	13
2.1.2 Eka Ayu dan Muhammad Edwar (2014).....	14
2.1.3 Sitti Subekti (2017).....	15
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Kualitas Layanan.....	19
2.2.2 Kemampuan Finansial.....	24
2.2.2.1 Kemampuan.....	24
2.2.2.2 Finansial.....	25
2.2.3 Brand Image.....	28

2.2.4 Minat.....	33
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Populasi, Sampel, teknik pengambilan sampel.....	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	42
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3.1 Jenis Data.....	44
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.3.2.1 Data Primer	45
3.3.2.2 Data Sekunder.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel.....	48
3.5.1 Variabel Penelitian.....	48
3.5.1.1 Variabel Independen	48
3.5.1.2 Variabel Dependent.....	49
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5.2.1 Variabel (X1) Kualitas Layanan.....	50
3.5.2.2 Variabel (X2) Kemampuan Finansial ..	51
3.5.2.3 Variabel (X3) Brand Image.....	52
3.5.2.4 Variabel (Y) Minat	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1 Uji Instrumen	55
3.6.1.1 Uji Validitas.....	55
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	56
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	56
3.6.2.1 Uji Normalitas Data.....	57

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	58
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.6.2.4 Uji Autokorelasi.....	58
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.6.4 Uji Hipotesis.....	61
3.6.4.1 Uji T (parsial).....	62
3.6.4.2 Uji F (simultan)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Penyajian data Penelitian	67
4.1.1 Gambaran Umum PT Utama Anugerah <i>Arjuna Tour and Travel</i>	67
4.1.2 Visi dan Misi	68
4.1.2.1 Visi.....	68
4.1.2.1 Misi.....	68
4.1.3 Struktur Orrganisasi.....	69
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Karakteristik Responden.....	71
4.2.1.1 Responden berdasarkan Usia	71
4.2.1.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.2.1.3 Responden berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.1.4 Responden berdasarkan Penghasilan	73
4.2.1.5 Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden.....	73
4.3 Analisis Data Penelitian.....	80
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian	80
4.2.2 Uji Validitas.....	80
4.2.3 Uji Reliabilitas	82
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.4.1 Uji Normalitas.....	83
4.4.2 Uji Multikoloniearitas.....	84
4.4.3 Uji Heteroskedasititas	85
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	87

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.6 Pengujian Hipotesis	90
4.6.1 Uji T.....	90
4.6.2 Uji F.....	91
4.7 Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	17
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	72
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	73
4.5 Data Persiapan Analisis	74
4.6 Hasil Uji Validitas	81
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
4.8 Hasil Uji Normalitas	84
4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	85
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	87
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
4.13 Hasil Uji T	90
4.14 Hasil Uji F.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	37
3.1 Kerangka Penelitian	41
3.2 Daerah Penolakan Hipotesis (Uji T)	63
3.3 Daerah Penolakan Hipotesis (Uji F).....	65
4.1 Struktur Organisasi PT Utama Anugerah Arjuna	69
4.4 Scatterplot	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SSPS