

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada PT. Lion Air Group)**

**SKRIPSI**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen Strata 1**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : DWI ARISKA**

**NIM : 041601503125040**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA**

**PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada PT. Lion Air Group)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

(S1)

**Program Studi Manajemen - Strata 1**

**Konsentrasi Pemasaran**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : DWI ARISKA**

**NIM : 041601503125040**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND  
COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACATION**

**(Studi On PT. Lion Air Group)**

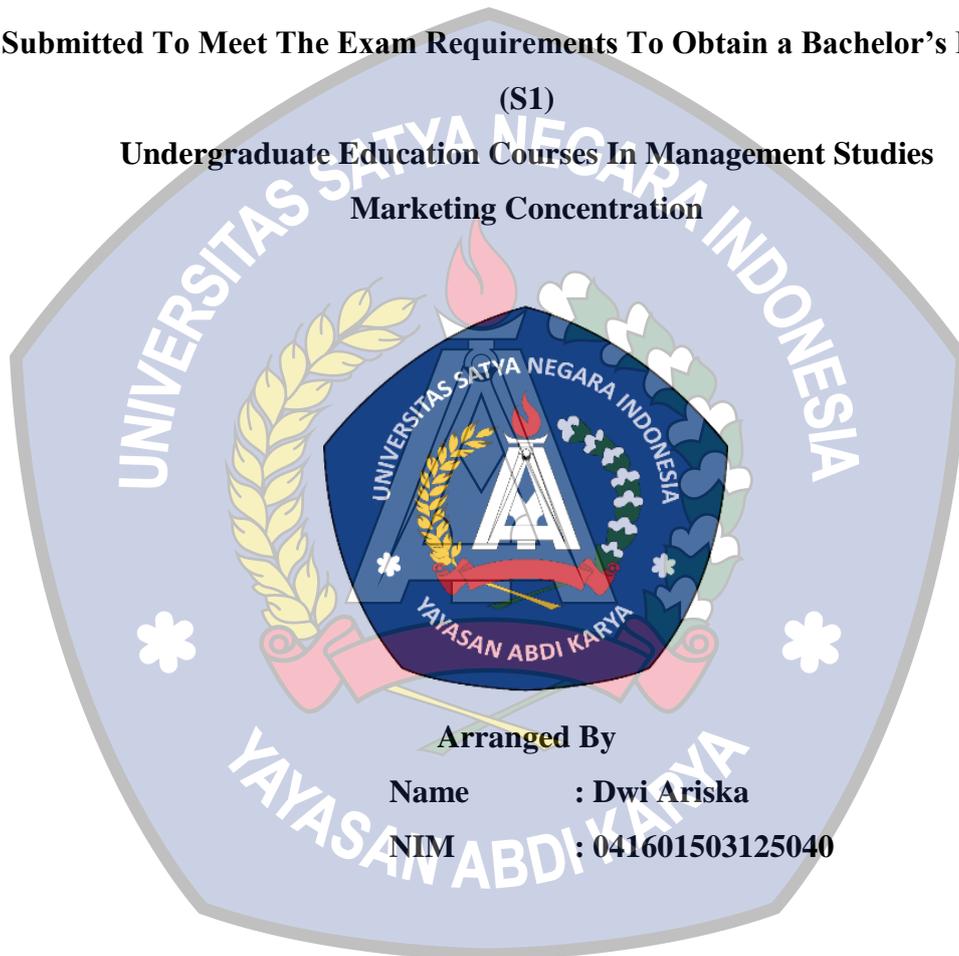
**ESSAY**

**Submitted To Meet The Exam Requirements To Obtain a Bachelor's Degree**

**(S1)**

**Undergraduate Education Courses In Management Studies**

**Marketing Concentration**



**Arranged By**

**Name : Dwi Ariska**

**NIM : 041601503125040**

**FACULTY OF MANAGEMENT  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Ariska

NIM : 041601503125040

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Juli 2020



(Dwi Ariska)

041601503125040

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : DWI ARISKA

NIM : 041601503125040

FAKULTAS : EKONOMI

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (STUDI PT LION AIR).

TANGGAL UJIAN : 13 AGUSTUS 2020

Jakarta, 05 Agustus 2020

Dosen Pembimbing II



(Dr. Guston Sitorus, SE.,MM. )

Dosen Pembimbing I



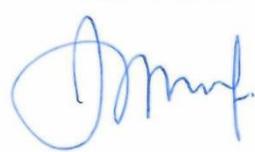
(Dr. Subagiyo, SE.,MM.)

Dekan



(GL. Hery Prasetya, SE.,MM.)

Ketua Jurusan



(Yuslinda Nasution, SE.,MM.)

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi PT Lion Air Group)**



Anggota Penguji

  
(Lucy Nancy Simatupang, SE.,MM.)

Anggota Penguji

  
(Dr. Arifin Siagian, SE.,MM.)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

**Alhamdulillahirabbil'aalamin**, dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT LION AIR GROUP).**

Sejujurnya, penulis akui bahwa pendapat sulit ada benarnya tetapi faktor kesulitan itu lebih banyak datang dari diri sendiri. Oleh karena itu, kebanggaan penulis bukanlah pada selesainya skripsi ini melainkan kemenangan atas berhasilnya menundukkan diri sendiri. Dan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Pada kesempatan ini juga peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L, Panjaitan, MM., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, GL. Hery Prasetya, SE.,MM.
3. Ketua Jurusan Manajemen Yuslinda Nasution, SE.,MM.
4. Dosen Pembimbing Akademik Dr. Arifin Siagian, SE.,MM.

5. Dosen Pembimbing I Dr. Subagiyo, SE.,MM. Yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Dosen Pembimbing II Dr. Guston Sitorus, SE.,MM yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap teknik penulisan dalam menyusun skripsi ini.
7. Terima Kasih kepada seluruh dosen pengajar yang telah mendidik saya dari semester satu hingga saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada tim penguji ujian skripsi, yang telah memberikan saran dan kritik, serta masukan yang berarti hingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Tak lupa, kepada seluruh seluruh staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang membantu kelancaran baik dalam hal administrasi maupun kepengurusan akademik.
10. Terima Kasih kepada kedua orang tua dan keluarga, Mamah Rusti, Ayah Paswala, Kakak M. Ravie, dan adik M. Akbar Nadzila dan M. Amar Syehab yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima Kasih kepada Suamiku Andika Rizky Cahyadi yang telah selalu memberikan dukungan moril maupun materil dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Terima Kasih untuk putri saya Lyudmila Almahyra Mecca Andika yang sudah memberikan kesenangan/hiburan dan arti kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini

13. Teman-temanku semua, mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia, Syarah Afriyani, Rachel Putri W.T, Sugiya Eliska, Icha Rosanti, dan Velda Tri Rahayu teman seperjuangan 2016.

14. Para Responden yang telah membantu peneliti dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 27 Juli 2020

Dwi Ariska

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan harga, kualitas pelayanan, dan citra terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 151 responden dan responden dari penelitian ini adalah pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari harga, kualitas pelayanan, dan citra terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta. Kualitas pelayanan adalah variabel dengan pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini yang diikuti dengan Citra Perusahaan. kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif. Variabel harga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, Harga, Citra Perusahaan.

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to find out whether there is the effect from Price, Service Quality, and Company Image to Customer Satisfacation of Garuda Indonesia. This research using purposive sampling method in gathering data from questionnaire. One hundred and fiftyone respondents who are Garuda Indonesia's customers were filled the questionnaire. The result of this research is three independent variables have effect simultaneously to dependent variable. Service Quality and Corporate Image have positif effect to Customer Satisfacation whilst Price has negative effect.*

**Keyword:** *Service quality, Price, Corporate Image*

