

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI LION AIR

Samuel Alfian Leonadi
[samuelleonadi@gmail.com](mailto:samuellenadi@gmail.com)
Universitas Bunda Mulia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup yang pesat telah meningkatkan kompleksitas dalam pemenuhan kebutuhan transportasi udara, yang kini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat karena menawarkan kecepatan dan keamanan dalam perjalanan. Industri penerbangan domestik di Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan globalisasi bisnis transportasi udara. Salah satu strategi yang diadopsi oleh maskapai penerbangan untuk bersaing adalah dengan mengimplementasikan model Low-Cost Carrier (LCC) seperti yang dilakukan oleh Lion Air. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian tiket maskapai Lion Air. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan teknik kuesioner yang diisi oleh 250 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lion Air, meskipun menghadapi tantangan seperti keterlambatan penerbangan dan insiden kecelakaan, tetap menjadi maskapai favorit bagi masyarakat Indonesia karena harga tiket yang kompetitif. Faktor harga dan kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket penerbangan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan harga merupakan determinan utama dalam keputusan pembelian jasa. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di industri penerbangan domestik Indonesia, khususnya dalam konteks maskapai berbiaya rendah.

Kata Kunci: Transportasi udara, Maskapai berbiaya rendah, Kepuasan pelayanan, Harga, Keputusan pembelian, Lion Air.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup yang pesat telah meningkatkan kompleksitas dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Salah satu kebutuhan masyarakat yang semakin penting adalah transportasi udara, karena menawarkan kecepatan dan keamanan dalam perjalanan. Industri penerbangan domestik di Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat, seiring dengan globalisasi bisnis transportasi udara.

Saat ini, banyak orang memilih transportasi udara sebagai opsi utama, baik untuk perjalanan dalam negeri maupun luar negeri. Untuk memenuhi permintaan ini, penyedia layanan penerbangan terus meningkatkan fasilitas, pelayanan, dan keamanan agar penumpang merasa nyaman. Dalam persaingan sengit di industri penerbangan, maskapai berbiaya rendah (LCC) menjadi strategi untuk mengurangi biaya operasional. Sebagai contoh, Lion Air telah mengurangi beberapa layanan, seperti menyediakan makanan ringan. Di Indonesia, Lion Air adalah salah satu maskapai yang menganut konsep LCC, dan banyak maskapai lain yang mengikuti model serupa.

Untuk perusahaan di sektor layanan, memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan adalah kunci keberhasilan. Salah satu maskapai penerbangan yang menghadapi sejumlah tantangan saat ini adalah Lion Air, terutama terkait dengan seringnya keterlambatan penerbangan dan insiden kecelakaan beberapa bulan yang lalu. Pasca kecelakaan tersebut, Lion Air mengalami penurunan signifikan dalam jumlah

penumpangnya selama beberapa minggu. Namun, penurunan ini bersifat sementara, dan saat ini Lion Air kembali beroperasi normal dan jumlah penumpangnya mulai meningkat seperti sebelum kejadian tersebut.



Gambar 1. 1 Statistik Maskapai
 Sumber <https://shorturl.at/GxEBh>

Namun, dibalik itu semua, Lion Air tetap menjadi maskapai favorit bagi masyarakat Indonesia, karena harga tiket Lion Air jauh lebih murah dibandingkan dengan maskapai lainnya. Berdasarkan Gambar 1.1 menyatakan bahwa Lion Air menduduki peringkat pertama dalam maskapai dengan penumpang terbanyak di ASEAN yang artinya Lion Air memiliki peminat yang sangat banyak.

Harga adalah faktor utama dalam pertimbangan pembelian tiket perjalanan bagi konsumen. Mereka dapat memilih maskapai berdasarkan preferensi harga, baik itu yang paling murah atau yang paling mahal, sesuai dengan keinginan mereka. Namun, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam memilih maskapai penerbangan. Keputusan pembelian dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas memberikan peluang bagi pelanggan untuk mendapatkan nilai jasa yang sesuai dengan pembayaran mereka, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan dan keinginan pelanggan juga memainkan peran penting dalam penilaian kualitas layanan. Selain itu, kepuasan konsumen terhadap layanan yang mereka terima juga berpengaruh pada keputusan pembelian, seperti yang dikemukakan oleh Pramono (2019). Harga juga dianggap sebagai sarana untuk mencapai target penjualan dan keuntungan, dan mencakup semua elemen terkait dengan apa yang dibayar konsumen untuk produk atau jasa.

Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal (Situmeang, 2021) yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik Content Marketing dan Content Riview Terhadap Keputusan Pembelian (Survey Pada Followers Akun @msglowbeauty)” dimana penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang bahaya diabetes dimana produsen produk pemanis menawarkan solusi untuk membangun reputasi perusahaan. Penelitian ini menggunakan teknik survei dengan 250 data yang dapat digunakan. Sedangkan, pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian tiket maskapai Lion Air, penelitian ini juga menggunakan teknik kuesioner.

METODE PENELITIAN

Paradigma dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik. Paradigma positivistik adalah paradigma dalam penelitian yang menganggap realitas sebagai sesuatu yang empiris atau benar-benar ada, yang dapat diukur dan ditemukan secara objektif. Dalam penelitian positivistik, pendekatan utama adalah pendekatan kuantitatif, yang menggunakan metode statistik dan analisis data untuk menjelaskan fenomena (Ghozalli, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan literatur dan item pernyataan (Yulital & Hidaljalt, 2022). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel. Metode survei memungkinkan pengumpulan dan analisis data dari sampel yang representatif dari populasi, sehingga dapat diterapkan balik pada populasi besar maupun kecil. Priadanal dan Sunalrsi (2021) menyebutkan bahwa kuesioner adalah instrumen utama untuk pengumpulan data dalam metode survei. Kuesioner disebarakan untuk mendapatkan informasi langsung dari responden (Yulital & Hidaljalt, 2022).

Menurut Sugiono dalam jurnal yang ditulis oleh Syahrizall dan Jalilalni (2023), metode penelitian kuantitatif mencakup eksperimen dan survei, sedangkan metode kualitatif menggunakan pendekatan naturalistik. Penelitian kuantitatif dapat dikategorikan berdasarkan metode yang digunakan, termasuk survei, *ex post facto*, eksperimen, penelitian kebijakan, penelitian tindakan, dan evaluasi.

Jenis Penelitian

Dikutip dari Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian sistematis yang pengumpulan datanya menitikberatkan pada angka, tabel, grafik atau diagram yang dapat menunjukkan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, karena menggunakan kuesioner dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif jenis deskriptif karena berfungsi dalam mencari jawaban atas masalah yang ingin diteliti secara detail dan menyeluruh serta mendalam sehingga bertujuan dalam meneliti lebih dalam mengenai sistematis fakta atau pun karakteristik dalam populasi secara faktual. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menjelaskan apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian tiket di Maskapai Lion Air.

Periode dan Lokasi Penelitian

Periode Penelitian

Berdasarkan tabel periode penelitian, waktu dari penelitian ini berjalan selama lima bulan yaitu dari Februari hingga Juni 2024 dilakukan secara bertahap.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian,

sedangkan periode penelitian adalah waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner yang diterbitkan kepada responden, yang tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu (Ghozalli, 2021).

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah suatu bidang yang digeneralisasikan yang meliputi suatu obyek atau subyek dengan jumlah dan ciri-ciri yang ditentukan oleh peneliti, setelah itu dapat ditarik kesimpulan. Dikutip dari Sugiyono (2022), populasi bukan hanya manusia dan makhluk, tetapi juga mencakup benda-benda alam lainnya, yang tentunya dapat mencakup sifat-sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh setiap benda atau subjek tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari Maskapai Lion Air. Alasan pemilihan populasi pada penelitian ini adalah peneliti ingin melihat apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket dalam Maskapai Lion Air. Penelitian ini melibatkan populasi orang yang akrab dengan merek Maskapai Lion Air, dengan jumlah pastinya tidak diketahui.

Sampel

Karakteristik Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri yang sama dengan populasi itu sendiri, atau dapat dikatakan sampel merupakan bagian integral dari populasi dan dapat diambil sebagai wakil dari populasi penelitian dengan menggunakan bulk. Menurut Wijayalanti (2021), sampel juga merupakan bagian dari populasi, secara deskriptif mewakili populasi dan dapat dianggap mewakili populasi yang diteliti, teknik ini digunakan jika populasi yang diteliti besar.

Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non-probability Sampling, yaitu jenis Purposive Sampling. Menurut Ghozalli (2021), metode purposive sampling merupakan suatu pengambilan sampel yang dapat menjelaskan mengapa orang yang terpilih dapat dijadikan sebagai sampel dan harus diobservasi.

Dalam penelitian ini, karena populasi tidak dapat diidentifikasi dengan pasti, digunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel minimum yang diperlukan. Penggunaan rumus Lemeshow penting untuk memastikan bahwa jumlah sampel yang cukup telah diperoleh, terutama ketika informasi mengenai populasi tidak tersedia. Rumus ini dirancang khusus untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan dari populasi yang tidak diketahui, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat lebih akurat dan andal (Rustanto dan Syah, 2022).

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Lemeshow, jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah 96,04, sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Pengambilan sampel sebanyak 100 orang bertujuan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak valid, sehingga masih tersedia data yang cukup dari kuesioner yang valid. Jika semua 100 kuesioner dinyatakan valid, maka jumlah sampel penelitian akan tetap 100 responden. Jumlah 100 responden dianggap representatif karena melebihi jumlah sampel minimal yang dibutuhkan.

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang disebar, terdapat total 131 responden, namun dari 131 responden tersebut terdapat 31 yang tidak melewati purposive sampling atau tidak mengetahui kisaran harga tiket Maskapai Lion Air. Sehingga jumlah responden yang dapat digunakan adalah 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan kuesioner tertutup sebagai metode pengumpulan data. Keputusan ini diambil karena peneliti menyediakan jawaban yang telah ditetapkan di lembar kuesioner, dengan tujuan untuk mempermudah responden dalam memberikan tanggapan. Selain itu, penggunaan kuesioner tertutup memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan lebih terstruktur dan efisien (Priadanal dan Sunalrsi, 2021).

Skala Penelitian

Dalam studi ini, peneliti mengadopsi skala Likert sebagai panduan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Skala tersebut digunakan untuk mengevaluasi perilaku, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok. Penggunaan skala Likert ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih terstruktur dan berbentuk kuantitatif dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan (Santikal et al., 2023).

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data dengan menggunakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur data tersebut. Uji ini akan menunjukkan seberapa baik alat uji tersebut dalam mengukur variabel yang ditentukan oleh peneliti. Di dalam uji validitas akan menjelaskan validitas kovergen dan validitas diskriminan. Validitas kovergen merupakan suatu validitas yang digunakan dalam mencerminkan sebuah indikator dalam penelitian yang mewakili satu variabel laten sedangkan validitas diskriminan akan menunjukkan setiap variabel laten yang memiliki nilai lebih besar dari pada r^2 maka dianggap sebagai variabel laten tertinggi (Sugiyono, 2022).

Menurut Werifralmalyeni dan Kurnial (2024), untuk memastikan validitas kuesioner, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memeriksa nilai r tabel terlebih dahulu. Rumus yang digunakan untuk menentukan nilai r tabel adalah $df = N - 2$. Nilai r tabel juga dapat dihitung menggunakan metode Pearson Product Moment, dengan rumus sebagai berikut:

Menurut rumus Pearson Product Moment, apabila nilai koefisien korelasi r yang dihitung melebihi 0,3, maka dianggap sebagai valid; sebaliknya, jika nilai r yang dihitung kurang dari 0,3 dianggap tidak memadai (Hanalwidjaya et al., 2022).

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2022), uji reliabilitas berfungsi sebagai alat pengukur dalam teknik pengumpulan data yang menggunakan kuesioner. Dalam hal ini, suatu kuesioner akan dikatakan dapat dipertanggungjawabkan serta reliabel apabila jawaban tersebut merupakan jawaban yang benar adanya dan konsisten sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pengujian reliabilitas juga dapat dilihat melalui hasil nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah residual model regresi memiliki kesamaan varian satu sama lain (Ghozalli, 2021). Model regresi yang baik tidak memiliki heteroskedastisitas, artinya tidak terdapat kesamaan varian antar dua pengalaman. Dengan melihat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Maskapai Lion Air

Lion Air adalah maskapai penerbangan bertarif rendah yang mulai beroperasi pada 30 Juni 2000. Maskapai ini melayani rute domestik dan internasional, menghubungkan berbagai bandara di Indonesia dengan negara-negara seperti Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Jepang, dan Arab Saudi. Dengan slogan "We Make People Fly", Lion Air tercatat sebagai salah satu pelanggan terbesar kedua Boeing. Saat ini, Lion Air menjadi maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia dan merupakan maskapai bertarif rendah terbesar kedua di Asia Tenggara (Ningsih, 2022).

Sejak penerbangan pertamanya, Lion Air terus berkembang pesat dan menjadi pilihan utama maskapai penerbangan domestik di Indonesia. Pada akhir tahun 2003, Lion Air telah melayani 50 penerbangan setiap hari ke 32 tujuan berbeda. Untuk menjalankan komitmennya sebagai maskapai bertarif rendah sambil tetap mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan, Lion Air memesan 30 unit Boeing 737-900ER pada tahun 2005. Sejak saat itu, hampir setiap tahun, Lion Air secara rutin memesan puluhan pesawat Boeing untuk memenuhi kebutuhan operasionalnya. Pada tahun 2009, Lion Air mulai menyediakan penerbangan charter umrah ke Madinah dan Jeddah di Arab Saudi. Selanjutnya, pada tahun 2010, untuk pertama kalinya, Lion Air berhasil mengangkut lebih dari 20 juta penumpang dalam setahun (Ningsih, 2022).

Lion Air dinobatkan sebagai maskapai internasional terburuk dengan skor 0,72 menurut laporan Bounce. Salah satu alasan utama penilaian ini adalah tingkat kedatangan tepat waktu Lion Air yang hanya mencapai 42,27 persen, dan persentase pembatalan penerbangan yang mencapai 34,43 persen. Hal ini menunjukkan bahwa maskapai Lion Group, yang mencakup Lion Air dan Wings Air, sering mengalami keterlambatan dan pembatalan penerbangan, dengan sepertiga penerbangannya dibatalkan dalam setahun terakhir (Adila & Hardiyanto, 2022).

Banyak orang memilih untuk terbang dengan Lion Air atau Wings Air karena harganya lebih terjangkau dibandingkan dengan maskapai lain. Strategi Lion Air Group ini bertujuan untuk memungkinkan semua orang merasakan pengalaman bepergian dengan pesawat tanpa harus khawatir tentang biaya. Tidak mengherankan jika tiket penerbangan Lion Air dan Wings Air selalu cepat habis terjual, mengingat tingginya minat masyarakat (Susanto, 2022).

Meskipun menawarkan harga yang terjangkau, Anda tidak perlu khawatir akan mendapatkan pelayanan yang buruk atau rendah. Awak pesawat Lion Air dan Wings Air akan melayani Anda dengan sangat baik, sehingga banyak orang terus memilih kedua maskapai ini. Jika Anda memiliki anak atau kerabat yang masih muda dan baru pertama kali terbang, Anda tidak perlu khawatir membiarkannya bepergian sendiri karena awak pesawat akan menjaga mereka dengan baik dan memastikan mereka sampai ke tujuan dengan aman dan nyaman (Susanto, 2022).

Saat Anda terbang dengan Lion Air, berpindah ke kelas penerbangan lainnya sangatlah mudah. Misalnya, jika Anda sudah memesan tiket kelas ekonomi dan ingin pindah ke kursi kelas bisnis demi kenyamanan, Anda dapat melakukannya dengan mudah. Hal ini mungkin tidak semudah atau seharga ini di maskapai lain (Susanto, 2022).

Baik Lion Air maupun Wings Air telah melayani penerbangan ke banyak wilayah di Indonesia, termasuk daerah-daerah terpencil. Hal ini sangat penting dan bermanfaat bagi Anda serta masyarakat yang tinggal atau berencana berlibur ke daerah-daerah jauh di

Indonesia (Susanto, 2022).

Anda dapat dengan mudah memesan tiket pesawat Lion Air dan Wings Air melalui Traveloka, salah satu agen perjalanan online terbesar dan terpercaya di Indonesia. Dengan hanya mengandalkan smartphone dan koneksi internet yang stabil, Anda dapat memesan tiket pesawat dengan mudah (Susanto, 2022).

Profil Responden

Jenis Kelamin

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 58 responden wanita dan 42 responden pria. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah wanita.

Pendapatan

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa 55 responden memiliki penghasilan perbulan dibawah Rp 5,000,000. Sedangkan terdapat 13 responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp 12,499,999. Terdapat 6 responden yang memiliki penghasilan di rentang Rp 10,000,000 sampai dengan Rp 12,499,999. Kemudian sejumlah 20 responden mendapatkan penghasilan perbulan di rentang Rp 5,000,000 sampai dengan Rp 7,499,999. Tersisa 6 responden yang penghasilan perbulannya mencapai rentang Rp 7,500,000 sampai dengan Rp 9,999,999. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mendapatkan penghasilan yang kurang dari Rp 5,000,000 perbulannya.

Usia

Dari jumlah 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, terdapat 58 responden yang usianya di bawah 25 tahun. Kemudian sebanyak 17 responden yang usianya dibawah 34 tahun. Sementara itu, terdapat sebanyak 13 responden yang usianya dibawah 45 tahun. Jumlah responden yang usianya dibawah 60 tahun adalah 11 responden. Terakhir sebanyak 1 orang responden yang usianya diatas 60 tahun. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang umurnya di bawah 25 tahun merupakan kelompok dominan yang didalam penelitian ini.

Pekerjaan

Dari perincian di atas diketahui bahwa dari 100 responden terdapat lima responden yang bekerja sebagai pengusaha. Lalu terdapat 34 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta. Sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai negeri terdapat tiga responden. Kemudian terdapat 37 responden yang berokupasi sebagai mahasiswa. Tersisa 21 responden yang pekerjaannya masih belum diketahui. Dapat disimpulkan bahwa okupasi mayoritas responden adalah mahasiswa.

Domisili

Dari 100 responden yang ikut serta dalam pengisian kuesioner secara online untuk penelitian ini terdapat 1 responden yang domisili tempat tinggalnya terletak di Bogor. Lalu, sebanyak 46 responden yang domisili tempat tinggalnya di Jakarta. Terdapat 49 responden yang domisili tempat tinggalnya diluar Jabodetabek. Tersisa 4 responden yang domisili tempat tinggalnya di Tangerang. Dapat disimpulkan dari data di atas bahwa mayoritas responden domisili tempat tinggalnya diluar Jabodetabek.

Deskripsi Uji Validitas & Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa tepat dan andal kuesioner yang dibuat dalam sebuah penelitian. Validitas adalah ketepatan alat ukur (instrumen) dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen dinilai dengan mengorelasikan skor dari setiap butir pertanyaan dengan skor totalnya. Sedangkan

reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran jika alat ukur tersebut digunakan oleh orang lain pada waktu yang sama atau oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda.

Uji Validitas

Diketahui $n = 100$, $df = 98$, dengan taraf signifikansi 5% uji dua arah, dapat diketahui bahwa r tabel sama dengan 0,196. Dapat dilihat hasil uji validitas pada variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), variabel independen Harga Tiket (X2) dan variabel dependen Keputusan Pembelian (Y).

Dari hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), dapat diketahui bahwa dari 8 indikator semuanya memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa 8 indikator di atas adalah valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian.

Dari hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel independen Harga Tiket (X2), dapat diketahui bahwa dari 8 indikator semuanya memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa 8 indikator di atas adalah valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian.

Dari hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y), dapat diketahui bahwa dari 11 indikator semuanya memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa 11 indikator di atas adalah valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Dengan melihat hasil dari uji reliabilitas pada ketiga variabel, dapat diketahui bahwa seluruh indikator ketiga variabel tersebut mempunyai nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator di atas adalah reliabel.

Hasil Uji

Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik di atas bertujuan untuk menjelaskan hasil uji heteroskedastisitas. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada variabel Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket menunjukkan bahwa nilai tolerance value $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 . Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Normalitas

Dengan menggunakan uji normalitas grafik, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Tiket (X2) memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) secara parsial.

Dari hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat

disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Tiket (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y).

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Keputusan Pembelian pada maskapai Lion Air. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga tiket yang kompetitif akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Tiket (X2) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) baik secara parsial maupun simultan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen, maskapai Lion Air perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan menetapkan harga tiket yang bersaing.

KESIMPULAN

Berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Lion Air:

- Dari hasil uji T parsial, terbukti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Tiket Maskapai Lion Air. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin meningkat juga kemungkinan pembelian tiket tersebut. Hal yang menyatakannya adalah pengaruh positif signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian diterima, sementara H01 yang menyatakannya sebaliknya ditolak.
- Hasil uji T parsial menunjukkan bahwa harga tiket maskapai Lion Air memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, Hal2 yang menyatakannya pengaruh harga secara positif terhadap keputusan pembelian diterima, sementara H02 yang menyatakannya tidak ada pengaruh positif signifikan dari harga ditolak.
- Dari uji F (simultan), terungkap bahwa baik Kualitas Pelayanan (X1) maupun Harga (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian tiket maskapai Lion Air (Y). Hal ini menunjukkan bahwa keduanya berkontribusi positif terhadap keputusan pembelian secara keseluruhan. Dengan demikian, hipotesis alternatif 3 (Hal3) yang menyatakannya bahwa "Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian" didukung, sedangkan hipotesis nol 3 (H03) yang menyatakannya bahwa "Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian" ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Ibm Spss 26 (10th Ed.). Baldi Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haldi, I. P., Wahjudin, M., & Indrayani, I. (2021). Komunikasi Massa. Cv. Penerbit Qialra Medial.
- Holilal, I. (2020). Teori-Teori Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Husainudin.
- Kotler, & Armstrong. (2021). Principles Of Marketing (18e Global Edition). Pearson Education

Limited.

Kotler, Keller, Brady, Goodman, & Hansen. (2019). *Marketing Management*. Pearson Education.

Muklom, Z. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*.

Prialdanal, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Palsall Books.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALfabet.

Syalrinal, AL. E. (2022). *Komunikasi Massa*. Cv. Megal Press Nusalntalral.

Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran*. ALndi Offset.

Walzis, K. (2022). *Komunikasi Massa Kaljian Teoritis Dan Empiris*. Uin Khals Press.

Wijalyanti. (2021). *Populasi Dan Sampel Penelitian*. Widyal Galmal Press.

JURNAL

ALnugeralh, R. O. AL., & Sumalntyo, F. D. S. (2023). Pengaruh Kuallitas Pelalalnan, Dan Halgal Dengan Kepualsaln Pelalnggaln Sebalgali Valrialbel Intervening Terhaldal Keputusan Pembelian Mobil Di Pt ALgung ALnugeralh Motor Bekalsi. *Jurnal Econominal*, 2(3).

Baldu, K. M., Sugiharto, S., & Halriyanto, E. (2021). Literatur Review: ALktivitas Fisik Dallam Pembelajaran Pendidikan Jalmani Sebalgali Stimulus Fungsi Kognitif Siswal. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 6(12), 1953-1962.

Dalyal, M. (2019). Strategi Pemasaran Dan Optimallisasi Baluraln Pemasaran Dallam Merebut Callon Konsumen Jalsal Pendidikan. *Jurnal Mu'allim*, 1(2), 299-218.

Falkhrudin, AL., Faltmalwanti, I., & Qomalri, I. N. (2023). Meningkatkan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Melalui Kuallitas Produk, Citral Merek Dan Halgal. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(4), 942-955.

Khaliral, N., Salputral, F., & Syalrief, F. (2022). Pengaruh Persepsi Halgal Dan Kuallitas Pelalalnan Terhaldal Keputusan Pembelian Di Kalfe Sudut Hallalman. *Jurnal ALkuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 24-30.

Kore, P., Bungal, M., Kurnialwanti, M., & Falnggidal, AL. (2023). Pengaruh Kuallitas Pelalalnan Dan Halgal Terhaldal Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Paldal Hokky Marl Lalsialnal) . *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(3), 647-657.

Lalwu, S. H., Sitorus, R. M., & ALndrialni, R. (2021). Pengaruh Kuallitas Pelalalnan Dan Halgal Terhaldal Keputusan Konsumen Memilih Galb Bike (Studi Kalsus Wilalal Jalkalrtal Balral). *Jurnal ALministrasi Bisnis*, 1(2).

Malulanal, AL., & Lestalringsih, M. (2022). Pengaruh Halgal, Bralnd ALmbalssalor Dan Kuallitas Produk Terhaldal Keputusan Pembelian Produk Scalrllet Whitening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 11(9).

Mukti, AL. (2021). Pengaruh Kuallitas Pelalalnan Dan Halgal Terhaldal Keputusan Pembelian Paldal Kedali Kiralni Coffee. *Jurnal Binal Manajemen*, 10(1), 229-245.

Pralmono, W. (2019). Pengaruh Citral Merek, Kuallitas Lalalnan Dan Halgal Terhaldal Keputusan Pembelian Tiket Lion ALir. *ALgoral*, 7(2).

Setialwan, H. (2019). Memilih Dialntalral 7 Traldisi Ilmu Komunikasi Dallam Keralngkal Filosofis. *Jurnal Dalrussallam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, Xi(1), 18-35.

Situmealng, I. V. O. (2021). Pengaruh Dalyal Talrik Content Marketing Dan Content Riview Terhaldal Keputusan Pembelian (Survey Paldal Followers ALkun @Msglowbeauty). *Mediallog: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 264-276.

Syalhrizal, H., & Jalilalni, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dallam Penelitian Kualitatif Dan Kuallitatif. *Qosim: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humanioral*, 1(1), 13-23.

Werifralmalenyeni, AL., & Kumial, Y. (2024). Pengaruh Tiktok Shop Terhaldal Kepualsaln Berbelaljal Dikalalngal Malhalsiswal Ilmu Komunikasi ALngkaltal 21 Universital Perintis Indonesia, Paldalng. *Innovalive: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 7230-7246.

Yalzd, I., & Hidalyal, W. (2020). Pengaruh Kuallitas Pelalalnan Dan Halgal Terhaldal Keputusan Pembelian (ALpotek K-24 Jl. Galdjalh Maldal Yogyakarta). *Jurnal*

Administrasi Bisnis, 9(1), 305–314.

ARTIKEL

<https://www.kompas.com/stori/read/2022/06/29/090000079/sejarah-lion-alir-malskalpali-penerbangan-swa-terbesar-di-indonesia?page=all> diakses pada 18 Mei 2024, 21.05

<https://www.kompas.com/tren/read/2022/11/12/150500865/dinilai-sebagai-malskalpali-terburuk-di-dunia-ini-tanggal-palng-lion-alir?page=all> diakses pada 18 Mei 2024, 21.05

https://jaltimnet.com/5-keunggulan-malskalpali-dalam-nalung-lion-alir-group#google_vignette diakses pada 18 Mei 2024, 21.05