

**PENGARUH HARGA, SIKAP, RISIKO DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP PENGGUNAAN ULANG MASKAPAI CITILINK
KUPANG – JAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

MARIA BAPTISA VARANI KIDI OLA
NIM : 32118129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Maria Baptisa Varani Kidi Ola
No Registrasi : 32118129
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH HARGA, SIKAP, RISIKO DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP PENGGUNAAN ULANG MASKAPAI CITILINK KUPANG – JAKARTA

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Maria Baptisa Varani Kidi Ola

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, SIKAP, RISIKO DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP PENGGUNAAN ULANG MASKAPAI CITILINK
KUPANG – JAKARTA**

Yang diajukan oleh :

Nama : Maria Baptisa Varani Kidi Ola

NIM : 32118129

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

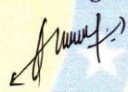
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

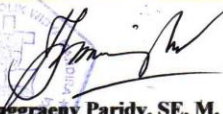
Pembimbing II


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901


Maria A. L. Amaral, SE, MM
NIDN: 0805079302

Kupang 2023

Ketua Program Studi Manajemen


Aggracny Paridy, SE, M. Si
NIDN: 00 110365 01

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 13 Desember 2023

Jam : 10.00 – 12.00 Wita

Tempat : Micro Teaching

Atas Nama : Maria Baptisa Varani Kidi Ola

Nomor Registrasi : 32118129

Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM** (.....)
- 2 Sekretaris : Maria A. L. Amaral, SE, MM** (.....)
- 3 Penguji I : Jou Sewa Adrianus SE, MM** (.....)
- 4 Penguji II : Apryanus Fallo, SE, MM** (.....)
- 5 Penguji III : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM** (.....)

MENGETAHUI

**Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0819066703

**Ketua
Program Studi Manajemen**

Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Balas dendam terbaik adalah kesuksesan yang hakiki “

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Ayah tercinta, Sebastianus Kopong Masan dan Ibu tercinta Veronika Bengan Tokan yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik serta dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis. Kepada kakak tercinta Walter Walen Geten dan adik tercinta Laga Pati Robert yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan bimbingannya, sehingga skripsi dengan judul “ **Pengaruh Harga, Sikap, Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Penggunaan Ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta** “, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Setelah selesainya penyusunan skripsi ini, disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Pater Rektor Dr. Philipus Tule, SVD dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dekan Dr. M.E Perseveranda SE.M.Si dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu selama mengikuti perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III, serta Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jou Sewa Adrianus SE. MM selaku Penguji I dan Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Penguji II, atas koreksi semua perbaikan dan telah meluangkan waktu untuk memberikan ujian.
6. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan.
7. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala serta Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanan administrasi selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2018, 2019, dan 2020 atas segala dukungan, motivasi dan sebagai teman diskusi dan berbagi suka duka.
9. Pimpinan Agen Citilink Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang (KOE) yang telah memberikan kesempatan untuk meneliti di kantornya.
10. Orang tua Bapak Sebastianus Kopong Masan dan Ibu Veronika Bengan Tokan yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik, beserta kaka Walter Walen Geten, Nur Charisma Imran Kurman dan adik Laga Pati Robert yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
11. Bapak Elias Tupen Lanan, Barnabas Boro Doni, Frederikus Lonek Ama, Mama Florentina Prada Paron dan Agnes Mala Ruma, Kaka Heri Tokan, Aries Tokan,

Jane Tukan, ade Leon Tokan dan terkhususnya kaka Maria Krisanti Palan Asan yang selalu memberikan dukungan material maupun non material serta selalu memberikan motivasi, setia mendoakan, mendukung dan membantu segala hal dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Sahabat, teman, kenalan dan semua pihak yang turut membantu serta mendukung dalam menyelesaikan skripsi terkhususnya Sahabat Maria Apriani Bahi dan Ando Kleden.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan karya ilmiah di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Kupang, Januari 2024

Penulis

ABSTRAK

Maria Baptisa Varani Kidi Ola (32118129) dengan judul penelitian “**Pengaruh Harga, Sikap, Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Penggunaan Ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta**“. Penulisan Skripsi ini dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II.

Maskapai Citilink sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara, memiliki peranan penting dalam hal melayani transportasi antar kota dalam wilayah Indonesia. Penggunaan Maskapai Citilink penerbangan Kupang-Jakarta pada tahun 2019-2022 mengalami fluktuasi dan mengalami penurunan di tahun 2020. Fenomena masalah ini diikuti dengan harga yang cukup tinggi, sikap yang kurang simpatik karena *delay*, risiko kecelakaan dan pengalaman dari keluarga atas kualitas pelayanan yang kurang baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana gambaran harga, sikap, risiko, norma subjektif dan penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta? 2) Apakah harga, sikap, risiko, dan norma subjektif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta? 3) Apakah harga, sikap, risiko, dan norma subjektif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang maskapai Citilink Kupang-Jakarta?

Penelitian dilakukan terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa penerbangan pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 110 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (regresi linear berganda) dengan bantuan program IBM SPSS versi 28.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel harga, sikap, risiko, norma subjektif dan variabel penggunaan ulang dalam kategori baik, sehingga hipotesis pertama ditolak. Analisis regresi linear berganda menunjukkan variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang Maskapai Penerbangan Citilink Kupang-Jakarta. Hasil uji t menunjukkan variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif secara parsial (masing-masing) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta, sehingga hipotesis ke dua diterima. Hasil uji F menunjukkan variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif secara simultan (bersama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta sehingga hipotesis ke tiga diterima.

Maskapai Citilink Kupang-Jakarta hendaknya dapat mengontrol harga tiket, agar dapat menyesuaikan dengan harga tiket maskapai lain. Meminimalisir dampak risiko kerusakan barang/hilang, pengecekan AC yang kemungkinan rusak dan mengontrol waktu kedatangan dan keberangkatan sedini mungkin, agar konsumen nyaman dalam menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta dan mengubah sikap pengguna untuk melakukan penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

Kata Kunci: Penggunaan Ulang, Harga, Sikap, Risiko dan Norma Subjektif.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Pemasaran	15
B. Manajemen Pemasaran	17
C. Proses Keputusan Pembelian	20
D. Minat Beli Ulang (Penggunaan Ulang)	25
E. Harga.....	29
F. Sikap	35
G. Risiko	39

H. Norma Subjektif	43
I. Penelitian Terdahulu	46
J. Kerangka Berpikir	47
K. Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel	50
C. Jenis Data	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ...	55
F. Uji Instrumen	57
G. Teknik Analisis Data	59
BAB IV GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN	
DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Maskapai Citilink	68
B. Karakteristik Responden	70
C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	75
D. Analisis Data	80
E. Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penumpang Citilink Kupang-Jakarta	9
Tabel 1.2 Harga Tiket Maskapai Yang Penerbangan Langsung Kupang-Jakarta	10
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	56
Tabel 3.2 Pencapaian Skor Maksimum Untuk Persepsi Responden	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Norma Subjektif	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Ulang	78
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Harga	80
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Sikap	81
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Risiko	82
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Norma Subjektif	83
Tabel 4.16 Kategori Gambaran Penggunaan Ulang	83
Tabel 4.17 Uji Linearitas	86
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas	87

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial	90
Tabel 4.21 Uji Simultan	92
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	21
Gambar 2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Konsumen	28
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	84
Gambar 4.2 Grafik Histigram Uji Normalitas.....	85
Gambar 4.3 <i>P-Plot</i> Uji Normalitas	89