

**STUDI KOMPARATIF SIKAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
TIKET PESAWAT MELALUI AGEN TIKET ARYO PUTRA MANDIRI &
APLIKASI TRAVELOKA PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai gelar
SARJANA EKONOMI
Pada Jurusan Manajemen



Oleh:

M. BAYU RIPANI

1312110332

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2017



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Bayu Ripani

NPM : 1312110332

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "STUDI KOMPARATIF SIKAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI AGEN TIKET ARYO PUTRA MANDIRI & APLIKASI TRAVELOKA PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI BANDAR LAMPUNG" benar-benar bukan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya, apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 26 Oktober 2017

M. BAYU RIPANI

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : Studi Komparatif Sikap Konsumen Dalam Pembelian Tiket Pesawat Melalui Agen Tiket Aryo Putra Mandiri & Aplikasi Traveloka Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Lampung

NAMA : M. Bayu Ripani

NPM : 1312110332

JURUSAN : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang tugas penutup studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen IIB Darmajaya.



Ketua Jurusan,

Aswin, S.E., M.M
NIK. 10190605

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 24 Agustus 2017 telah diselenggarakan sidang skripsi dengan judul: Studi Komparatif Sikap Konsumen Dalam Pembelian Tiket Pesawat Melalui Agen Tiket Aryo Putra Mandiri & Aplikasi Traveloka Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Lampung. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA bagi mahasiswa :

Nama : M. BAYU RIPANI

NPM : 1312110332

Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan **Lulus** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
1. HERLINA, S.E., M.M	Penguji I	_____
2. ANDRI WINATA S.E., M.Sc	PengujiII	_____

Dekan Fakultas Bisnis & Ekonomi
IIB Darmajaya

Dr. Anuar Sanusi, S.E., M. Si
NIK. 30010203

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nafas kehidupan hingga saat ini, ku persembahkan skripsi ini kepada orangtua tercinta Teguh Arifin dan Emi Yanti yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil dan juga telah membesarkan, menasehati, mendidik, serta membimbing dengan segenap hatinya dan ketulusannya dari aku dilahirkan sampai saat ini.

Adik satu-satunya yang ku punya Farisa Dwi Rifani terimakasih atas do'a dan dukungan kepada ku selama ini.

Saudara-saudaraku yang senantiasa memberi dorongan, motivasi yang membuatku selalu semangat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Sahabat-sahabatku Bobby Yully, Iqbal Bima BD, Aji Yaksa, Mr. Akbar Tridinata X, Fitria Krs, Eno Oktavia JS, Fitri handayani, Lidia, Rahmat, Rhama, Nissa, Rifki, terimakasih atas bantuan yang selalu kalian berikan, dorongan dan semangat yang kalian berikan kepadaku.

Ku ucapkan terima kasih kepada kalian semua.

Dan untuk teman – teman ku seperjuangan Andi gunawan Ls, Dedek Teguh saputra, Ananto, Obi Hariski, Rudi Rais, M. Saera, M. Syarif, dan juga teman – teman yang lain.

Terakhir tak lupa buat Alamamaterku tercinta IIB Darmajaya.

MOTTO

*Tutupi kekurangan yang ada dengan kelebihan
yang dimiliki*

M. Bayu Rifani

**STUDI KOMPARATIF SIKAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
TIKET PESAWAT MELALUI AGEN TIKET ARYO PUTRA MANDIRI &
APLIKASI TRAVELOKA PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI BANDAR LAMPUNG**

ABSTRAK

Oleh

M. Bayu Ripani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen yang membeli tiket pesawat Lion Air melalui Agen tiket Aryo Putra Mandiri dan melalui Aplikasi Traveloka di bandar lampung. Populasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu responden tiket Aryo Putra Mandiri yang berjumlah 625 dan responden tiket Aplikasi Traveloka yang jumlah populasinya yang tidak diketahui. Dan untuk sampel pada responden tiket Aryo Putra Mandiri adalah 116 dan responden tiket Aplikasi Traveloka adalah 84 dan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menghasilkan data deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dan melakukan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah snake diagram yaitu melihat titik perbedaan dari kedua objek berdasarkan dimensi yang telah ditentukan. Dari hasil analisis data tersebut memiliki kesimpulan bahwa sikap konsumen Agen tiket Aryo Putra Mandiri dan sikap konsumen tiket Aplikasi Traveloka tidak memiliki perbedaan yang signifikan dari setiap dimensinya.

Kata Kunci : *Sikap konsumen*

**THE TICKET PURCHASMENT THROUGH ARYO PUTRA MANDIRI
TRAVEL AGENCY & TRAVELOKA APPLICATION ON LION AIR
AVIATION BANDAR LAMPUNG**

ABSTRAC

By

M. Bayu Ripani

This research aims to understand the attitude difference of customers who purchase Lion Air flight ticket through Aryo Putra Mandiri travel agency and through Traveloka in Bandar Lampung. The population in this research consist of two groups that is 625 ticket respondents of Aryo Putra Mandiri and uncertain ticket respondent of Traveloka. In addition, the samples on ticket respondents of Aryo Putra Mandiri is 84 and this research uses purposive sampling technique. The method of the research uses quantitative method resulting descriptive data. The data gathering method of the research uses questionnaire and observation. The tool used of the research is snake diagram which sees the difference point of two objects according to regulated dimension. According to the analysis result, the customer's attitude of Aryo Putra Mandiri and Traveloka have no significant difference from any dimension.

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diberikannya kelancaran serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **STUDI KOMPARATIF SIKAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI AGEN TIKET ARYO PUTRA MANDIRI & APLIKASI TRAVELOKA PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI BANDAR LAMPUNG**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya Lampung. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari bantuan berbagai pihak. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA.,M.Sc selaku Rektor Institut Informatikadan Bisnis Darmajaya Lampung.
2. Bapak Dr. R.Z Abdul Aziz, S.T., M.T selaku Wakil Rektor I yang telah memberikan izin melakukan penelitian di IIB Darmajaya Lampung.
3. Ibu Aswin, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatikadan Bisnis Darmajaya Lampung.
4. Bapak M. Rafiq, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan sarannya.
5. Ibu Herlina, S.E., M.M selaku penguji 1 dalam sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan sarannya.
6. Andri Winata, S.E., M.Sc selaku penguji 2 dalam sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan sarannya.
7. Teruntuk Orangtua, Adik terimakasih telah menjaga, mendidik, memberikan dukungan materi maupun material serta kasih sayang dan pengertian selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan mimpi yang bapak, ibu, dan adik inginkan selama ini. Terimakasih untuk segala do'a dan pengertian, serta

kepercayaannya yang telah kalian berikan selama ini. Semoga semua itu bisa, berguna bagi masyarakat dan tentu saja untuk menjadi kebanggaan keluarga.

8. Rekan-rekan angkatan 2013 dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dorongannya semoga hubungan baik kita tetap terjaga sampai nanti.

Semoga Tuhan mencatat kebaikan yang telah kalian berikan dan selalu memberikan kesehatan serta kemurahan rejeki kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandar Lampung, 26 Oktober 2017

Penulis,

M. Bayu Ripani

NPM.1312110332

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
Ruang Lingkup Subjek	7
Ruang Lingkup Objek	7
Ruan Lingkup Tempat	8
Ruang Lingkup Waktu	8
Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
Bab I Pendahuluan	9

Bab II Landasan Teori	9
Bab III Metode Penelitian	9
Bab IV Hasil dan Pembahasan	9
Bab V Simpulan dan Saran	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian manajemen pemasaran	11
2.2 Perilaku Konsumen	12
2.2.1 Pengertian perilaku konsumen	12
2.2.2 Tahapan perilaku konsumen.....	13
2.3 Sikap.....	14
2.3.1 Karakteristik sikap.....	16
2.3.2 Komponen sikap.....	17
2.3.3 Fungsi sikap.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	20
2.5 Kerangka Pikir.....	21
2.6 Hipotesis	21

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Sumber Data	22
3.2.2 Data primer.....	23
3.2.3 Data sekunder.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1 Kuesioner	23
3.3.2 Observasi	24
3.4 Populasi dan Sample	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sample	24
3.5 Variabel Penelitian	25

3.6 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	27
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	28
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	30
3.8.1 Uji Normalitas	30
3.9 Metode Analisis Data	31
3.9.1 Analisis deskriptif	31
3.9.2 Snake diagram.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.1.2 Deskripsi jawaban responden.....	35
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	37
4.2.1 Hasil Uji Validitas	37
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	39
4.3.1 Uji Normalitas	39
4.4 Metode Analisis Snake Diagram.....	40
4.4.1 Metode skor rata – rata.....	40
4.4.2 Penentuan rentang skala.....	42
4.5 Pembahasan.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
1.1 Jumlah Konsumen Aryo Putra Mandiri Tahun 2016	4
2.1 Model Perilaku Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	20
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	35
4.4 Deskripsi jawaban responden tentang sikap konsumen pembelian tiket pesawat melalui Aryo Putra Mandiri	36
4.5 Deskripsi jawaban responden tentang sikap konsumen pembelian tiket pesawat melalui Traveloka.....	36
4.6 Hasil Uji Validitas kuesioner sikap konsumen Aryo Putra Mandiri.....	37
4.7 Hasil Uji Validitas kuesioner sikap konsumen Traveloka	38
4.8 Hasil uji Reliabilitas	39
4.9 Hasil Uji Normalitas	40
4.10 Data skor rata – rata jawaban responden tiket pesawat Aryo Putra Mandiri	41
4.11 Data skor rata – rata jawaban responden tiket pesawat Traveloka	42
4.12 Hasil analisis snake diagram	44

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1.1 Grafik Jumlah penumpang maskapai penerbangan tahun 2016.....	2

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 .Surat Izin Penelitian dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Lampiran hasil jawaban kuesioner
- Lampiran 3. Lampiran karakteristik
- Lampiran 4. Lampiran deskripsi jawaban responden
- Lampiran 5. Lampiran hasil validitas
- Lampiran 6. Lampiran hasil uji reliabilitas
- Lampiran 7. Lampiran hasil uji normalitas
- Lampiran 8. Lampiran total skor rata – rata jawaban responden