

ABSTRACT

Air transportation has developed quite rapidly due to the high public interest. Therefore, all airlines must continue to make improvements in service so that they can become the main choice for consumers using air transportation services, including Batik Air. Batik Air is a full-service private airline. There are factors that affect the passengers to choose Batik Air, including image, price, and quality of service. This research aims to analyze the relationship between image, price, and service quality on ticket purchasing decisions. This research uses a quantitative method with a questionnaire as a research instrument to collect information from respondents. The sample in this research is 400 people who had used Batik Air flight services. The results obtained in this research indicate that there is a positive and significant relationship between image, price, and service quality with the decision to purchase Batik Air airline tickets.

Keywords: Image, Price, Service Quality, Purchase Decision, Batik Air

INTISARI

Transportasi udara mengalami perkembangan yang cukup pesat dikarenakan oleh tingginya minat masyarakat. Maka dari itu seluruh maskapai penerbangan harus terus melakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan agar dapat menjadi pilihan utama bagi para konsumen pengguna jasa transportasi udara, termasuk Batik Air. Batik Air merupakan maskapai penerbangan swasta dengan konsep pelayanan penuh. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang untuk memilih Batik Air, di antaranya adalah citra, harga, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara citra, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan informasi dari responden. Sampel pada penelitian ini berjumlah 400 orang yang pernah menggunakan layanan penerbangan Batik Air. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra, harga, dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian tiket maskapai Batik Air.

Kata kunci: Citra, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Batik Air



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Hubungan Citra, Harga, dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Batik Air

IQLIMA NINDYA WREHASPATI, Dr. Mohamad Yusuf, M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>