

Skripsi

Managemen Konsentrasi Pariwisata  
Semester Ganjil 2018/2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI  
TIKET.COM

NPM: 1541364  
KENNY

Abstrak

Meningkatnya sektor pariwisata di Indonesia berdampak pada meningkatnya kegiatan pendukung pariwisata, salah satunya adalah agen perjalanan wisata berbasis *online*. Perkembangan agen perjalanan berbasis *online* di Indonesia tumbuh dengan sangat pesat sejak tahun 2014. Sebagian besar turis memilih untuk berpindah dari sistem pemesanan secara manual ke pemesanan secara *online* pada tahun 2015. Tiket.com adalah sebuah situs pemesanan perjalanan berbasis *online* terbaik yang berada di Indonesia. Namun sampai saat ini, belum ada publikasi jurnal internasional yang menguji dan menganalisa tentang penyebab yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen atas pembelian tiket pesawat yang disediakan oleh Tiket.com. Maka, dalam penelitian akan dikaji variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi untuk mengetahui pengaruhnya terhadap keputusan pembelian tiket pesawat melalui Tiket.com.

Populasi yang digunakan adalah para konsumen yang membeli tiket pesawat melalui Tiket.com. Metode *non-probability sampling* dilakukan dengan *snowball sampling* untuk mengumpulkan sampel penelitian dari 311 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi linier berganda di mana data diproses dengan program SPSS.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh pelanggan Tiket.com. Namun, variabel promosi terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian.