

TESIS

**PENGARUH PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NIAT UNTUK
MEMBELI TIKET PESAWAT TERBANG LION AIR**



Disusun oleh:

Fenike Olivia Purba

No. Mhs: 155002320/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA

2017



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : FENIKE OLIVIA PURBA
No. Mahasiswa : 155002320/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : **PENGARUH PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
NIAT UNTUK MEMBELI TIKET PESAWAT TERBANG LION
AIR**

Dosen Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB.,Ph.D

24/02/2017



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : FENIKE OLIVIA PURBA
No. Mahasiswa : 155002320/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : PENGARUH PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
NIAT UNTUK MEMBELI TIKET PESAWAT TERBANG LION
AIR

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

(Ketua)

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB.,Ph.D

24/2/17

(Anggota)

Dr. J. Ellyawati, MM

2/3 17.

(Anggota)

Budi Suprpto, MBA., Ph.D

24/2/2017

Ketua Program Studi

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB.,Ph.D
PROGRAM
PASCASARJANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**Pengaruh Perlindungan Konsumen terhadap Niat untuk Membeli Tiket
Pesawat Terbang Lion Air.**

Benar- benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Februari 2017

Yang menyatakan

Fenike Olivia

INTISARI

Pesawat terbang Lion Air sebagai salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia merupakan perusahaan penerbangan yang sangat diminati oleh para penumpang pesawat terbang. Lion Air tetap menjadi maskapai penerbangan dengan jumlah penumpang terbanyak pada tahun 2015 meskipun artikel tentang delay yang dilakukan oleh Lion Air serta pendapat negatif dari masyarakat cukup banyak.

Pada penelitian ini, penulis ingin melihat pengaruh dari keberadaan peraturan perlindungan konsumen terhadap niat beli tiket pesawat terbang Lion Air. Penulis ingin melihat apakah keberadaan peraturan perlindungan konsumen mempengaruhi para penumpang untuk membeli atau tidak membeli tiket pesawat Lion Air.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu perlindungan konsumen dan niat beli. Namun kemudian dilakukan analisis faktor terhadap variabel perlindungan konsumen sehingga terbagi menjadi 5 (lima) faktor yaitu: sosialisasi hak dan kewajiban, ganti rugi uang, kompensasi keterlambatan, informasi perlindungan konsumen dan perlakuan baik.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner terhadap 250 orang penumpang pesawat terbang Lion Air dengan rute Jogja- Jakarta.

Data kemudian dianalisis dengan regresi berganda dan anova. Hasil dari penelitian ini, dinyatakan bahwa perlindungan konsumen berpengaruh signifikan terhadap niat beli tiket pesawat terbang Lion Air.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Niat Beli, dan Tiket Pesawat Terbang Lion Air

Abstract

Lion Air aircraft that existed in Indonesia is very attractive to airlines by passenger aircraft. Lion Air remains the airline with the largest number of passengers in 2015 even though an article about the delay and negative opinions from the community quite a lot. In this research, the author would like to see the influence of the presence of the consumer protection regulations against intention to buy a Lion Air ticket. The author would like to see if the presence of the consumer protection regulations affect passengers to buy or not.

This research consists of two variables namely consumer protection and intention to buy. But then conducted an analysis of the factors against consumer protection so that the variable is divided into 5 factors, that namely : dissemination of right and obligation, indemnification, compensation money for delay, information to consumer and good treatment. The data in this study using primary data obtained through questionnaire against the deployment of 250 passengers of Lion Air that flight routes from Yogyakarta to Jakarta. Analysis data using multiple regression and one way annova. The results of this research in the form of significant influential consumer protection against the intention to buy a plane ticket to fly Lion Air.

Keywords : Lion Air, Consumer Protection, intention to buy, plane

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Pengaruh Perlindungan Konsumen terhadap Niat untuk Membeli Tiket Pesawat Terbang Lion Air**. Tesis ini dilaksanakan guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magistester Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terselesaikannya tesis ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pertama dan Terutama untuk Tuhan Yesus Kristus yang karena cinta dan kasihNya yang berlimpah, maka penulis diperkenankanNya dapat menyelesaikan tesis ini serta memperoleh gelas Magister Managemen sesuai dengan waktuNya.
2. Ibu Mahestu Krisjanti, selaku dosen pembimbing tesis yang banyak membantu penulis di dalam penulisan tesis ini serta memberikan masukan, nasihat, semangat dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Ellyawati dan Bapak Budi Suprpto selaku dosen penguji yang sudah memberi masukan yang baik bagi penulis. Terimakasih untuk segala masukannya yang sangat membantu penulis dalam penulisan tesis yang menjadi lebih baik lagi

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Magister Manajemen yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terimakasih karena telah membimbing dan membagi ilmu selama saya menuntut ilmu dalam perkuliahan.
5. Papa Indra Paulus Purba yang selalu hebat dan saya banggakan. Terimakasih untuk segalanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun terlebih terimakasih karena telah menjadi papa yang hebat dan selalu mendukung penulis untuk melakukan hal – hal yang penulis suka. Terimakasih telah menjadi papa yang membanggakan dan hebat, terimakasih untuk doanya dan semoga apa yang penulis lakukan dari lahir hingga saat ini dapat membuat papa bangga dan papa tetap sehat untuk hal – hal membanggakan lainnya yang penulis upayakan.
6. Mama Nicky Yuliana Ginting atas limpahan kasih dan doanya yang tak pernah putus kepada penulis. Terimakasih untuk doa – doanya di setiap hari terutama di hari – hari menjelang penulis ujian dari awal merantau hingga hari ini. Terimakasih untuk sabar menghadapi penulis yang banyak tuntutan dan keinginan. Semoga mama selalu diberi kesehatan untuk melihat anak – anaknya sukses kelak.
7. Adek Gheosapa Paulus Purba. Terimakasih sudah dilahirkan di dunia ini dan mengizinkan saya merasakan peran sebagai kakak. Semoga apa yang sudah saya lakukan selama ini cukup membuat kamu bangga punya kakak seperti saya sebagaimana saya selalu bangga mempunyai adik seperti

kamu. Semoga segera menyelesaikan perkuliaannya dan bisa membanggakan papa dan mama.

8. Naomi Riama Kristina Hutagalung atas waktu dan bantuannya kepada penulis selama penulis menyelesaikan tesis ini. Terimakasih sudah memberikan banyak motivasi dan membuat penulis percaya diri bahwa saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik. Semoga Tuhan senantiasa memberkatiMu hingga tercapai segala cita – cita dan keinginan kamu.
9. Keluarga besar Hutagalung, kepada Bapak dan Tante, Kak Uli, Kak Sondang, Hanna , Bang Roy, Bang Albert, Simak, Tante Iin, Vania dan Alicia, terimakasih sudah memberikan warna baru bagi kehidupan penulis dan tidak bosan – bosannya mengizinkan penulis untuk menginap di rumah hampir setiap hari. Terlebih di atas semuanya terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan tesis ini, terkhusus kepada Hanna terimakasih sudah menjadi teman curhat yang baik dan menyenangkan, serta berbagi kasur dengan penulis selama ini, semoga segera menyusul penulis untuk memperoleh gelar magister.
10. Christina Arery Ambarita dan Rani Theresia terimakasih sudah menjadi sahabat penulis sejak SMA sampai dengan saat ini. Semoga Tuhan senantiasa menyertai teman- teman dan mencapai kesuksesan pada waktuNya yang tepat.
11. Teman – teman Magister Manajemen atas kebersamaannya selama 3 semester ini. Terimakasih kepada Kevin, Mas Yosi dan Mba Mia karena

menjadi teman sekelompok yang tak tergantikan selama 3 semester ini, terimakasih kepada Nao sebagai partner penyusun tesis yang baik, terimakasih juga kepada suster Lina, mba Lilian, mas Rio, mas Denza, mas Dhanes, Andre, Mba Yopa, Mba Ajeng, Bli Wayan, Fred, Mba Chika, Mas Danas, Claudius, Mas Bimo, Juni, dan mas Doni.

12. Teman – teman Magister Hukum Bisnis, Valeria flossie, Andri Ruida, Nabila Azwida, Wulan Livina dan Hana Fadilla atas pengertiannya kepada kesibukan penulis selama penulis mengikuti perkuliahan.
13. Para responden karena telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuisioner yang disebarakan oleh penulis.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dan ambil bagian di dalam penulisan tesis ini.

Yogyakarta, 24 Februari 2017

Fenike Olivia Purba

SEBAB TUHAN, DIA SENDIRI AKAN BERJALAN DI DEPANMU,

DIA SENDIRI AKAN MENYERTAI ENKAU,

**DIA TIDAK AKAN MEMBIARKAN ENKAU DAN TIDAK AKAN
MENINGGALKAN ENKAU**

JANGANLAH TAKUT DAN JANGANLAH PATAH HATI

(ULANGAN 31: 8)



DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat Terbang	
a. Pengertian Pelindungan Konsumen	12
b. Perlindungan Penumpang Pesawat Terbang	15
2. Niat untuk Membeli	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	23
D. Kerangka Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Subjek Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Metode Pengambilan Sampel	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Metode Pengujian Instrumen	31
F. Metode Analisis Data	32

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Penjelasan Penelitian.....	34
4.2 Analisis Faktor	34
4.3 Pengujian Instrumen	40
1. Ganti Rugi berupa Uang.....	42
2. Informasi Perlindungan Konsumen.....	43
3. Kompensasi Keterlambatan	44
4. Sosialisasi Hak dan Kewajiban.....	45
5. Perlakuan Baik.....	46
6. Niat Beli.....	47
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.4.2 Analisis Regresi	50
4.4.3 <i>One Way Annova</i>	54
4.5 Pembahasan	63

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	----

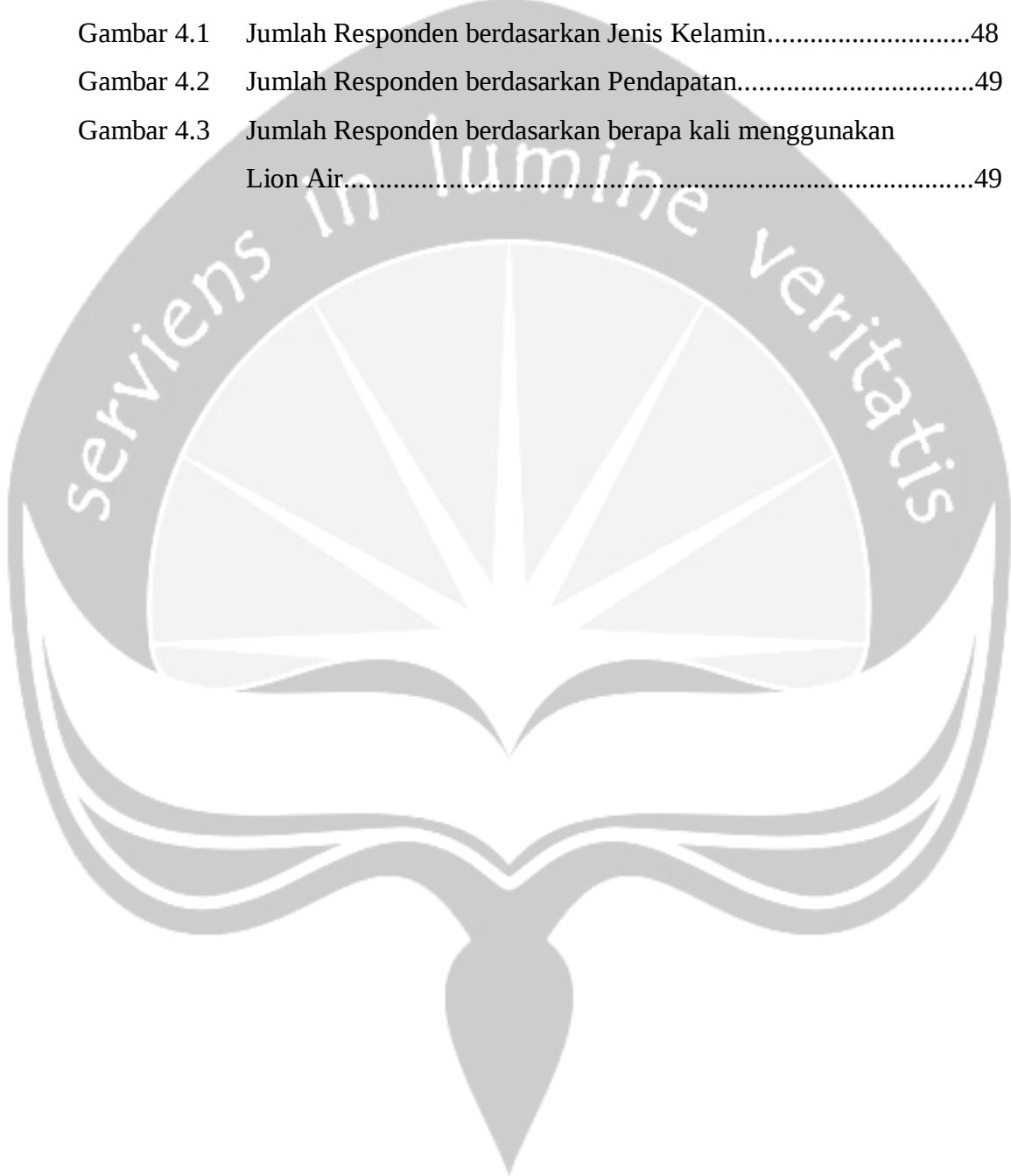
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	JumlahPenumpangTahun 2015.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Indikator Pertanyaan	29
Tabel 4.1	Hasil KMO Analisis Faktor Variabel Perlindungan Konsumen....	35
Tabel 4.2	Hasil Analisis Faktor Perlindungan Konsumen	36
Tabel 4.3	Pertanyaan dan Variabel	37
Tabel 4.4	Validitas Ganti Rugi berupa Uang.....	42
Tabel 4.5	Reliabilitas Ganti Rugi berupa Uang.....	42
Tabel 4.6	Validitas Informasi Perlindungan Konsumen.....	43
Tabel 4.7	ReliabilitasInformasi Perlindungan Konsumen	43
Tabel 4.8	Validitas Kompensasi Keterlambatan.....	44
Tabel 4.9	Reliabilitas Kompensasi Keterlambatan.....	44
Tabel 4.10	Validitas Sosialisasi Hak dan Kewajiban.....	45
Tabel 4.11	Reliabilitas Sosialisasi Hak dan Kewajiban.....	45
Tabel 4.12	Validitas Perlakuan Baik.....	46
Tabel 4.13	Reliabilitas Perlakuan Baik.....	46
Tabel 4.14	Validitas Niat Beli.....	47
Tabel 4.15	Reliabilitas Niat Beli.....	47
Tabel 4.16	Pengaruh terhadap Niat Beli	51
Tabel 4.17	Pengaruh perlakuan baik	52
Tabel 4.18	Pengaruh secara parsial	53
Tabel 4.19	Anova perbedaan jenis kelamin.....	55
Tabel 4.20	Descriptive	57
Tabel 4.21	Anova.....	58
Tabel 4.22	Anovaperbedaanjeniskelaminterhadapniat beli	60
Tabel 4.23	Anovaperbedaanpendapatan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	27
Gambar 4.1	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2	Jumlah Responden berdasarkan Pendapatan.....	49
Gambar 4.3	Jumlah Responden berdasarkan berapa kali menggunakan Lion Air.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran1 Kuisioner
Lampiran 2 Output Validitas, Reliabilitas, Uji Regresi dan Anova

