



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH PILIHAN  
METODE RESERVASI TIKET PESAWAT TERHADAP  
TINGKAT HARGA PADA PENERBANGAN *LOW  
COST AIRLINES (LCA)* DAN PENERBANGAN *FULL  
SERVICE AIRLINES (FSA)* DI JAKARTA  
(STUDI PADA JASA PENERBANGAN AIRASIA DAN  
GARUDA INDONESIA)**

oleh

**SISKANITA  
0905232193**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siskanita

NPM : 0905232193

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH PILIHAN METODE RESERVASI  
TIKET PESAWAT TERHADAP TINGKAT HARGA PADA PENERBANGAN *LOW  
COST AIRLINES (LCA)* DAN PENERBANGAN *FULL SERVICE AIRLINES (FSA)*  
DI JAKARTA (STUDI PADA JASA PENERBANGAN AIRASIA DAN GARUDA  
INDONESIA)

benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip  
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Juni 2008

SISKANITA  
0905232193



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siskanita  
NPM : 0905232193  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi :

ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH PILIHAN METODE RESERVASI  
TIKET PESAWAT TERHADAP TINGKAT HARGA PADA PENERBANGAN *LOW  
COST AIRLINES (LCA)* DAN PENERBANGAN *FULL SERVICE AIRLINES (FSA)*  
DI JAKARTA (STUDI PADA JASA PENERBANGAN AIRASIA DAN GARUDA  
INDONESIA)

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Pembimbing serta  
dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Sarjana  
Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana Ekstensi

Disetujui oleh  
Pembimbing,

Drs. Asrori MA. FLMI

Drs. Guido Benny S., ME



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siskanita  
NPM : 0905232193  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi :

ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH PILIHAN METODE RESERVASI  
TIKET PESAWAT TERHADAP TINGKAT HARGA PADA PENERBANGAN *LOW  
COST AIRLINES (LCA)* DAN PENERBANGAN *FULL SERVICE AIRLINES (FSA)*  
DI JAKARTA (STUDI PADA JASA PENERBANGAN AIRASIA DAN GARUDA  
INDONESIA)

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana  
Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Indonesia, pada Hari Sabtu Tanggal 28 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Asrori MA.FLMI

Drs. Guido Benny S., ME

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Ixora Lundia, S.Sos, MS.

Drs. Achmad Fauzi, ME.

*HALAMAN PERSEMBAHANKU*



*"TAKUT AKAN TUHAN ADALAH  
PERMULAAN PENGETAHUAN"*

*Skripsi ini Siska persembahkan untuk;..*

*Bapak n Mamak...*

*Yayan n Heri...*

*Keluarga besarku...*

*B' Kik'in, my special person...*

*Smua teman-teman di UI, special for Juki, Hendrik, Lisa n Dyah...*

*Teman-teman di gereja...*

*Teman-teman kantor tercinta...*

*Dan semua pihak yang sudah mendukung siska dalam pengerjaan skripsi ini.*

*Terima kasih smuanya... **God Bless Us...***

*Love u all,*

*Siskanita*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya penulisan skripsi dengan judul **Analisis Perbandingan Pengaruh Pilihan Metode Reservasi Tiket Pesawat terhadap Tingkat Harga pada Penerbangan *Low Cost Airlines (LCA)* dan Penerbangan *Full Service Airlines (FSA)* di Jakarta (Studi pada Jasa Penerbangan AirAsia dan Garuda Indonesia)** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu administrasi, Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Skripsi ini menjelaskan penelitian tentang perbandingan pengaruh pilihan metode reservasi tiket pesawat terhadap tingkat harga pada penerbangan *Low Cost Airlines (LCA)* dan penerbangan *Full Service Airlines (FSA)* di Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya peneliti ucapkan kepada pihak-pihak tersebut, yakni:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo Mag.rer.Publ., selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program S1 Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Achmad Fauzi, ME selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga S1 Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI.

5. Drs. Muh Azis Muslim M.Si selaku Sekretaris Program S1 Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI.
6. Drs. Guido Benny, ME selaku pembimbing skripsi yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk mengevaluasi penelitian dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat.
7. Ixora Lundia S.Sos, MS, selaku penguji ahli skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun pada skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis, atas dukungan yang luar biasa dan kasih sayang tulus yang tanpa henti.
9. Semua dosen dan staf pengajar Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
10. Manajemen Angkasa Pura II atas bantuan memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di dalam bandara.
11. Manajemen PT Indonesia AirAsia dan PT Garuda Indonesia atas bantuan dan kesediaannya menjadi objek penelitian.
12. Teman Administrasi Niaga angkatan 2005 dan teman bimbingan skripsi.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan masukan untuk memperbaiki kualitas penelitian di masa datang.

Jakarta, Juni 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

Abstraksi .....	i
Lembar Pernyataan Keaslian .....	ii
Lembar Persetujuan Skripsi .....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Persembahanku .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Permasalahan .....	7
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian .....	8
D. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN</b>	
A. Tinjauan Pusaka .....	12
B. Konstruksi Model .....	13
1. Karakteristik Industri Penerbangan .....	13
2. Strategi Pemasaran Jasa Penerbangan .....	18
3. Pergeseran Paradigma Bisnis On-line .....	23



4. Karakteristik Transaksi Bisnis On-line .....	23
5. Harga .....	26
a. Penetapan Harga .....	26
b. Tujuan Penetapan Harga .....	27
c. Strategi Dan Taktik Penerapan Harga .....	30
d. <i>Pricing Airlines</i> .....	31
C. Model Analisis .....	34
D. Hipotesis Penelitian .....	34
E. Operasionalisasi Konsep .....	36
1. Definisi Operasionalisasi Konsep .....	36
2. Tabel Operasionalisasi Konesp .....	37
F. Metode Penelitian .....	39
1. Pendekatan Penelitian .....	39
2. Jenis Penelitian .....	40
3. Populasi dan Sampel .....	41
a. Populasi .....	41
b. Sampel .....	42
4. Teknik Pengumpulan Data .....	43
5. Skala Pengukuran .....	44
6. Teknik Analisis Data .....	45
7. Keterbatasan Penelitian .....	46

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Gambaran Umum Indonesia AirAsia .....	47
--	----

1. Sejarah PT Indonesia AirAsia .....	47
2. Logo, Visi dan Strategi PT Indonesia AirAsia .....	49
3. Pola Kegiatan Beroperasi .....	50
4. Penghargaan .....	53
B. Gambaran Umum Garuda Indonesia .....	55
1. Sejarah PT Garuda Indonesia .....	55
2. Logo, Visi dan Misi PT Garuda Indonesia .....	58
3. Bidang Usaha .....	60
4. Organisasi PT Garuda Indonesia dan Pengelolaannya .....	60
5. Penghargaan .....	61
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	64
1. Jenis Kelamin Responden .....	64
2. Usia Responden .....	65
3. Daerah/Kota Tempat Tinggal Responden .....	67
B. Analisis Konstruk Penelitian .....	69
1. Jasa Penerbangan Yang Digunakan Untuk Melakukan Perjalanan.....	69
2. Daerah/bandara Tujuan Perjalanan.....	70
3. Tujuan Perjalanan .....	71
4. Sumber informasi mengenai jadwal penerbangan dan harga tiket pesawat .....	73
5. Pihak yang mengurus reservasi perjalanan .....	75
6. Metode reservasi yang digunakan .....	76

7. Waktu memesan tiket .....	78
8. Batasan atau syarat yang ada pada tiket pesawat .....	79
C. Analisis Perbandingan Rata-rata .....	81
1. Analisis Mengenai Pernyataan "Kemudahan Dalam Metode Reservasi" .....	81
2. Analisis Mengenai Pernyataan "Nilai Jasa Penerbangan" .....	89
3. Analisis Mengenai Pernyataan "Alasan membeli tiket pesawat" .	97
D. Analisis Pengaruh .....	106
1. Univariate Analysis of Variance (Gabungan AirAsia dan Garuda Indonesia) .....	106
2. Univariate Analysis of Variance (AirAsia) .....	112
3. Univariate Analysis of Variance (Garuda Indonesia) .....	117
E. Analisis Hipotesa Penelitian .....	119
F. Implikasi Manajerial .....	122
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	124
B. Saran .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pertumbuhan Maskapai Penerbangan Domestik	3
Tabel III.1	Tabel Penghargaan AirAsia	53
Tabel III.2	Tabel Penghargaan Garuda Indonesia	62
Tabel IV.1	Uji T-Test dan Independent Samples Test “Kemudahan Metode Reservasi Tiket (Internet)”	82
Tabel IV.2	Uji T-Test dan Independent Samples Test “Kemudahan Metode Reservasi Tiket (Telepon)”	84
Tabel IV.3	Uji T-Test dan Independent Samples Test “Kemudahan Metode Reservasi Tiket (Agen Perjalanan)”	86
Tabel IV.4	Uji T-Test dan Independent Samples Test “Kemudahan Metode Reservasi Tiket (Loket/Counter di Bandara)”	87
Tabel IV.5	Uji T-Test dan Independent Samples Test “Kemudahan Metode Reservasi Tiket (Kantor Airlines/Counter khusus di tempat tertentu)”	89
Tabel IV.6	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Keamanan”	90
Tabel IV.7	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Pelayanan di dalam Pesawat”	91
Tabel IV.8	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Fasilitas Reservasi”	92
Tabel IV.9	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Harga”	93
Tabel IV.10	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Image”	95
Tabel IV.11	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Waktu Keberangkatan”	96
Tabel IV.12	Uji T-Test dan Independent Sampels Test “Nilai Jasa Penerbangan Kriteria Reputasi”	97

Tabel IV.13	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Harga”	98
Tabel IV.14	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Fasilitas Reservasi”	100
Tabel IV.15	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Jadwal Yang Sesuai”	101
Tabel IV.16	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Waktu Tiba Yang Tepat Waktu”	102
Tabel IV.17	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Reputasi Yang Baik”	103
Tabel IV.18	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Keamanan”	104
Tabel IV.19	Uji T-Test dan Independent Sampels Test ”Pentingnya Faktor Kualitas Keseluruhan”	106
Tabel IV.20	Test of Between-Subject Effects Gabungan AirAsia dan Garuda Indonesia	107
Tabel IV.21	Multiple Comparisons	109
Tabel IV.22	Multiple Comparisons	111
Tabel IV.23	Test of Between-Subject Effect	113
Tabel IV.24	Multiple Comparisons	115
Tabel IV.25	Multiple Comparisons	116
Tabel IV.26	Test of Between-Subject Effect	118
Tabel IV.27	Multiple Comparisons	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pertumbuhan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri Tahun 1996-2006	2
Gambar II.1	Piramida Kebutuhan Jasa Industri Penerbangan	16
Gambar II.2	Target Market Segmentasi Jasa Penerbangan	19
Gambar III.1	Logo AirAsia	49
Gambar III.2	Strategi Bisnis AirAsia	50
Gambar III.3	Logo Garuda Indonesia	59
Gambar IV.1	Jenis Kelamin Responden AirAsia	66
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden Garuda Indonesia	66
Gambar IV.3	Usia Responden AirAsia	67
Gambar IV.4	Usia Responden Garuda Indonesia	68
Gambar IV.5	Kota Tinggal Responden AirAsia	69
Gambar IV.6	Kota Tinggal Responden Garuda Indonesia	70
Gambar IV.7	Jasa Penerbangan Yang Digunakan Untuk Melakukan Perjalanan	71
Gambar IV.8	Daerah/bandara Tujuan Perjalanan Pada Responden Yang Menggunakan Jasa Penerbangan AirAsia dan Garuda Indonesia	72
Gambar IV.9	Tujuan Perjalanan Responden AirAsia	73
Gambar IV.10	Tujuan Perjalanan Responden Garuda Indonesia	74
Gambar IV.11	Sumber Informasi Mengenai Jadwal Penerbangan dan Harga Tiket Pesawat AirAsia	75
Gambar IV.12	Sumber Informasi Mengenai Jadwal Penerbangan dan Harga Tiket Pesawat Garuda Indonesia	75

Gambar IV.13	Pihak Yang Mengurus Reservasi Perjalanan Responden Yang Menggunakan Jasa Penerbangan AirAsia	76
Gambar IV.14	Pihak Yang Mengurus Reservasi Perjalanan Responden Yang Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia	77
Gambar IV.15	Metode Reservasi Yang Digunakan Oleh Responden AirAsia	78
Gambar IV.16	Metode Reservasi Yang Digunakan Oleh Responden Garuda Indonesia	78
Gambar IV.17	Waktu Memesan Tiket Pada Responden AirAsia	79
Gambar IV.18	Waktu Memesan Tiket Pada Responden Garuda Indonesia	80
Gambar IV.19	Batasan atau Syarat Yang Ada Pada Tiket Pesawat AirAsia	81
Gambar IV.20	Batasan atau Syarat Yang Ada Pada Tiket Pesawat Garuda Indonesia	82

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian	130
LAMPIRAN 2	Frequency Table AirAsia	135
LAMPIRAN 3	Frequency Table Garuda Indonesia	145
LAMPIRAN 4	Uji T-Test	155
LAMPIRAN 5	Uji Analisis Univariat GLM	162
LAMPIRAN 6	Surat Ijin Melakukan Penelitian di Bandara	171

