

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PRIBADI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET GARUDA INDONESIA SECARA
OFFLINE DI SALES OFFICE GARUDA INDONESIA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen**

FELI JUNANDA

15151003P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BINADARMA

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PRIBADI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET GARUDA INDONESIA SECARA
OFFLINE DI SALES OFFICE GARUDA INDONESIA PALEMBANG.**

Feli Junanda

15151003p

SKRIPSI

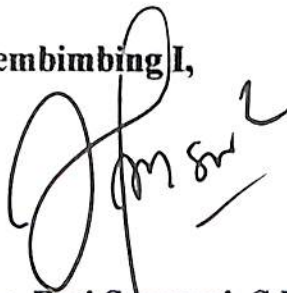
**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Palembang, 13 Juli 2017

Fakultas Ekonomi

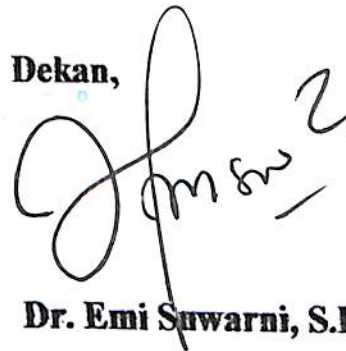
Universitas Binadarma Palembang

Pembimbing I,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si

Dekan,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si

Pembimbing II,







Irwan Septayuda, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI ini berjudul “ **Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Garuda Indonesia Secara *Offline* di *Sales Office Garuda Indonesia Palembang***”, telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 06 Juli 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji

1. **Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si** Ketua ()
2. **Irwan Septayuda, S.E., M.Si** Sekretaris ()
3. **Heriyanto, S.E., M.Si** Anggota ()
4. **Drs. Mukran Roni, M.B.A** Anggota ()

Palembang, 13 Juli 2017
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universita Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi,



Heriyanto, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feli Junanda

NIM : 15151003p

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Tesis/Skripsi/Tugas Akhir) ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister/Sarjana/Ahli Madaia) di Universitas Bina Darma Palembang atau di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses oleh publik.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila kemudian hari terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 20 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,




Feli Junanda

15151003p

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor sosial dan faktor pribadi terhadap keputusan pembelian tiket Garuda Indonesia secara offline di sales office Garuda Indonesia Palembang. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang membeli tiket Garuda Indonesia di sales office Garuda Indonesia Palembang, dengan sampel sebesar 100 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017 di Sales Office Garuda Indonesia Palembang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif, sedangkan teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner yang disebarakan kepada responden. Besarnya pengaruh kedua variabel faktor sosial dan faktor pribadi terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 13,8% yang menunjukkan 86,2% merupakan pengaruh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil pengujian dari penelitian ini dengan menggunakan Uji t menunjukkan variabel faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian sedangkan hasil Uji F berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan dengan menggunakan Uji t dan Uji F variabel faktor pribadi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dengan perolehan tingkat variabel dibawah 5%. Hal ini menunjukkan bahwa umumnya keputusan pembelian lebih banyak dikarenakan faktor pribadi.

Kata Kunci: Faktor Sosial, faktor pribadi, keputusan pembelian.

ABSTRACT

This research is meant to analyze and to find out social factor and self factor to the purchasing decision of Garuda Indonesia Airlines's Ticket by offline purchasing at Sales Office of Garuda Indonesia Palembang. The respondents in this research are the customer who buy Garuda Indonesia Airlines' ticket at Sales Office Garuda Indonesia Palembang and the samples are 100 respondents, the observation period has been done in June 2017. The data is the primary data. The method of research is quantitative whereas the analysis technique has been done by using multiple linear regressions analysis method. The instrument in this research is questionnaires which are issued by respondents. The result of simultaneously shows that social and self factor to the purchasing decision are 13,8%. It's mean 86,2% are the others factor that not include on this research. The result of the research test that has been carried out by using t-test shows that social factor variable has no acquisition to purchasing decision. But in f-test shows that social factor variable has acquisition to purchasing decision. With the t-test and f-test, self factor has positive and significant to the purchasing decision. The condition is indicated by the acquisition of each variables is less than 5%. This condition shows that in general the purchasing decision acquisition by self factor.

Key words: social factor, self factor and purchasing decision.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”.

(HR. Thabrani)

Ku Persembahkan Untuk:

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Saudara-saudaraku terkasih.*
- *Dosen dan Staf pengajar*
- *Teman-teman seperjuangan*
- *Almamater kebanggaan.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana I pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang. Adapun judul Skripsi ini adalah **“Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi terhadap Keputusan Pembelian Tiket Garuda Indonesia Secara *Offline* di *Sales Office* Garuda Indonesia Palembang.**

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tulisan ini. Penulis berterima kasih kepada.

1. Rektor Universitas Bina Darma Palembang, Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si sekaligus pembimbing I.
3. Bapak Heriyanto, S.E., M.Si selaku ketua program studi manajemen.
4. Bapak Irwan Septayuda Selaku Pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak memberikan ilmu yang berguna.
6. PT Garuda Indonesia Cabang Palembang.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang telah banyak memberikan pengorbanan baik moril maupun materil.

8. Team Brilliant Garuda Indonesia, teman-teman seperjuangan dan seseorang yang akan mendampingi kelak.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan laporan akhir ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama : Feli Junanda
Tempat, Tanggal lahir : Kedaton, 16 Juni 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Menikah
Domisili : Palembang
Kebangsaan : Indonesia
Tinggi/Berat Badan : 167 cm/57 Kg
Nilai TOEIC : 480
IPK : 3.42
Alamat : Dusun IV Desa Kedaton, Kec. Peninjauan Kab.
OKU, Sumsel.
No. HP : 0877-9678-5699
E-Mail : felijunanda@gmail.com



II. PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

1999 – 2004 SD Negeri 152 OKU
2004 – 2007 SMP Negeri 15 OKU
2007 – 2010 SMA Negeri 1 OKU
2010 – 2013 Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Administrasi Bisnis
Program Diploma 3 (DIII)

III. KEMAMPUAN DAN KEAHLIAN

1. Keahlian bidang Administrasi dan Manajemen Pemasaran (Petty Cash Payroll and Calculation, Filing system, Correspondence, Typing Speed, Inventory Control, Ledger, Journal printing and Calculation, Marketing management, promotions, Public speaking, public relation).
2. Mampu mengoperasikan computer seperti Ms. Office (Ms. Word, Ms. Excel, Ms. PowerPoint, Ms. Access, Ms. Publisher).
3. Mampu berbahasa Inggris secara pasif.

IV. PENGHARGAAN

1. Wakil II Bujang Polsri 2013
2. Juara 1 Typing Speed Contest Dies Natalies Polsri XXIX 2011
3. Juara 3 Try Out Akbar Super Bimbel GSC 2009

V. ORGANISASI

Ikatan Bujang Gadis Polsri 2013 sebagai Anggota

VI. REFERENSI

1. Heri Setiawan, S.E.MAB, Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, HP: 081532659000.
2. Titi Andriyani, S.E., M.Si. Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, E-Mail: titipoltek60@yahoo.co.id. HP: 081274622973.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep-konsep Pemasaran	10
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	11
2.1.4 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis	28

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.1.1 Variabel Penelitian	29
3.1.2 Definisi Operasional	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian iv	31
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Realibilitas.....	35
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.6.4 Uji T.....	36
3.6.5 Uji F.....	37
3.6.6 Koefisien Determinasi	37

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	38
4.1.1 Struktur Organisasi	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.2 Deskripsi Data Responden.....	42
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Responden Menurut Usia	44
4.2.3 Responden Menurut Pekerjaan	45
4.2.4 Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	45
4.2.5 Distribusi Jawaban Responden.....	47
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.3.1 Uji Validitas.....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.4 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.5 Uji T.....	54
4.6 Uji F.....	55
4.7 Koefisien Determinasi	56
4.8 Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

**LAMPIRAN
LEMBAR ACC PERBAIKAN SKRIPSI
BEBAS PUSTAKA**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.2.1 Definisi Variabel Operasional dan Indikatornya	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut ^v Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	46
Tabel 4.2.5.1 Distribusi Jawaban Responden tentang Variabel Faktor Sosial	47
Tabel 4.2.5.2 Distribusi Jawaban Responden tentang Variabel Faktor Pribadi	48
Tabel 4.2.5.3 Distribusi Jawaban Responden tentang Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.6 Regresi Secara Bersama-sama	55
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.3 Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler.....	13
Gambar 2.1.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	22
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Skor Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Validitas Faktor Sosial
- Lampiran 4 Validitas Faktor Pribadi
- Lampiran 5 Validitas Keputusan Pembelian
- Lampiran 6 Reliability
- Lampiran 7 Uji F dan Uji T
- Lampiran 8 Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 Formulir Pengajuan Judul Penelitian
- Lampiran 10 Nota Dinas
- Lampiran 11 Kartu Peserta Seminar Proposal
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi Pembimbing I dan II
- Lampiran 13 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Tentang Pembimbing
Penelitian Mahasiswa
- Lampiran 14 Formulir Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 15 Surat Keterangan Lulus Ujian S1 Program Manajemen
- Lampiran 16 Form Kelayakan Penjilidan