



ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH-PULL-MOORING* TERHADAP *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR* MASKAPAI BERBIAYA RENDAH DI INDONESIA

KEVIN NAUFAL ERYOGIA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor *Push-Pull-Mooring* terhadap *Customer Switching Behavior* Maskapai Berbiaya Rendah di Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Kevin Naufal Eryogia
H2401201015

ABSTRAK

KEVIN NAUFAL ERYOGIA. Analisis Pengaruh Faktor *Push-Pull-Mooring* terhadap *Customer Switching Behavior* Maskapai Berbiaya Rendah di Indonesia. Dibimbing oleh JONO MINTARTO MUNANDAR.

Industri penerbangan berkembang pesat bersamaan dengan tingginya minat dan preferensi masyarakat menggunakan jasa angkutan udara, sehingga persaingan antar maskapai tidak terhindarkan. Maskapai bersaing dalam segi kualitas layanan, harga, serta kenyamanan untuk memastikan penumpang tetap menggunakan maskapai tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor kunci yang menjadi pendorong berpindahnya pengguna maskapai penerbangan. Model *Push-Pull-Mooring* digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan pendalaman pemahaman terhadap pola perpindahan penumpang. Responden merupakan penumpang maskapai berbiaya rendah di Indonesia sebanyak 218 responden. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampel non-probabilitas yaitu *convenience sampling*. Analisis deskriptif dan SEM-PLS dilakukan untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan dari faktor *Push* dan *Pull* secara positif, serta *Mooring* secara negatif terhadap perilaku berpindah pelanggan. Ditemukan pula hubungan moderasi antara faktor *Mooring* dengan hubungan variabel *Push* dan *Pull* terhadap perilaku berpindah pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, loyalitas, penerbangan, *Push-Pull-Mooring*

ABSTRACT

KEVIN NAUFAL ERYOGIA. Analysis on the Effects of Push-Pull-Mooring Factors on Customer Switching Behavior Low-Cost Carrier Users in Indonesia. Supervised by JONO MINTARTO MUNANDAR.

The aviation industry is growing rapidly along with the high demand and preferences of the general public in using air transportation services, thus competition between airline is inevitable. Airlines compete in terms of service quality, price, and convenience to ensure that passengers continue to use the airline. This study aims to analyze the key factors driving the migration of airline passengers. The Push-Pull-Mooring model is used in this study to provide an in-depth understanding of passenger switching patterns. Respondents of this research are 218 passengers of low-cost carriers in Indonesia. Sampling method was determined using a non-probability sampling technique, with convenience sampling. Descriptive analysis and SEM-PLS were performed to analyze the data. The results of this study indicate a significant influence of the Push and Pull factors positively, and Mooring negatively on customer switching behavior. There is also a moderating relationship between the Mooring factor and the relationship between Push and Pull variables on customer switching behavior.

Keywords: aviation, customer satisfaction, loyalty, *Push-Pull-Mooring*



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH-PULL-MOORING* TERHADAP *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR* MASKAPAI BERBIAYA RENDAH DI INDONEISA

KEVIN NAUFAL ERYOGIA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
- 2 Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M.



Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor *Push-Pull-Mooring* terhadap *Customer Switching Behavior* Maskapai Berbiaya Rendah di Indonesia

Nama : Kevin Naufal Eryogia

NIM : H2401201015

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc.

NIP 196101231986011002



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
20 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April sampai bulan Juli 2024 ini ialah *customer switching behavior*, dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor *Push-Pull-Mooring* terhadap *Customer Switching Behavior* Maskapai Berbiaya Rendah di Indonesia”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian ini, yaitu Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc. selaku dosen pembimbing dan seluruh tim dosen yang telah memberikan arahan serta dukungan kepada penulis, Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M. dan Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan penilaian serta masukan yang konstruktif untuk penelitian ini, orang tua dan keluarga yang memberikan dukungan serta doa untuk penulis, teman-teman dalam satu kelompok bimbingan yang telah berjuang bersama, Faris, Tenia, Cahya, Dhea, Brayen, Helmi, dan Dennisa, sahabat terdekat semasa perkuliahan yang selalu membersamai penulis, serta diri sendiri atas kerja keras dan *persistence* untuk menjalankan penelitian ini, dan untuk segalanya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

Kevin Naufal Eryogia

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pemasaran Jasa	7
2.2 Maskapai Penerbangan	7
2.3 Perilaku Berpindah Pelanggan	9
2.4 Model <i>Push-Pull-Mooring</i> (PPM)	9
2.5 Faktor <i>Push</i>	10
2.6 Faktor <i>Pull</i>	11
2.7 Faktor <i>Mooring</i>	12
2.8 Penelitian Terdahulu	14
2.9 Hubungan Antar Variabel	16
2.10 Model Penelitian	16
III METODE	17
3.1 Kerangka Pemikiran	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Metode Penentuan Sampel	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	20
3.6 Skala Pengukuran Variabel	20
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
3.8 Definisi Operasional	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Analisis Deskriptif	26
4.2 Analisis SEM-PLS	42
4.3 Implikasi Manajerial	48
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	59
RIWAYAT HIDUP	72



DAFTAR TABEL

1	On-time performance maskapai di Indonesia	3
	Penelitian terdahulu	14
	Skala <i>Likert</i> yang digunakan	21
4	Rentang Skala Analisis Deskriptif	22
	Prosedur Analisis SEM-PLS	23
	Definisi operasional	24
	Karakteristik Responden	26
	Gambaran Umum Perilaku Pelanggan LCC	28
	Gambaran Umum Selera Berpindah LCC	29
10	Rekapitulasi Nilai Average Variance Extracted	37
11	Rekapitulasi Nilai Cross Loadings	38
12	Nilai <i>Heterotrait-monotrait-ratio</i> (HTMT)	39
13	Rekapitulasi Nilai Composite Reliability	39
14	Rekapitulasi Nilai Cronbach's Alpha	40
15	Rekapitulasi Nilai Convergent Validity Stage II	41
16	Rekapitulasi Nilai Cross Loadings	42
17	Nilai <i>Heterotrait-monotrait Ratio</i> (HTMT)	42
18	Rekapitulasi Nilai Composite Reliability	43
19	Rekapitulasi Nilai Cronbach's Alpha	43
20	Rekapitulasi Nilai R-Square	44
21	Rekapitulasi Nilai Path Coefficient	45
22	Formulasi Blue Ocean Strategy (BOS)	50

DAFTAR GAMBAR

1	Perbandingan harga maskapai <i>full service</i> dan <i>low cost</i>	1
2	Pangsa pasar maskapai penerbangan domestik Tahun 2022	2
3	Model push-pull-mooring (PPM)	10
4	Model penelitian	14
5	Kerangka berpikir	18
6	Diagram Radar untuk Faktor Push	30
7	Diagram Radar untuk Faktor Mooring	31
8	Diagram Radar untuk Faktor Pull	32
9	Diagram Radar untuk Customer Switching Behavior	33
10	Outer Model Stage I Evaluasi	35
11	Outer Model Stage II Evaluasi	41
12	Hasil Bootstrapping	44



DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Penelitian	59
2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	67
3 Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian	68
4 Outer model pada SEM-PLS Stage I	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.