

ABSTRACT

ANALYSIS OF INTERNAL AND EXTERNAL FACTORS that AFFECT CONSUMERS to BUY airplane TICKETS IN CV. ISABELA TOUR & TRAVEL IN BANDAR LAMPUNG

**By
HIDRIA KURNIAWATY**

The purpose of this study is to determine internal and external factors that affect consumers in buying a plane ticket in CV. Isabela Tour & Travel in Bandar Lampung. The type of research used is descriptive verification research. The population in this research is the airplane tickets user at CV. Isabela Tour & Travel Bandar Lampung with 75 sample respondents. Data collection technique used are questionnaire with Likert scale. Analysis of the data used is factor analysis. To test the validity and reliability of research instrument with using Product Moment correlation and Cronbach Alpha. There are two factors that influence in customer purchase decisions in the CV. Isabela Tour & Travel airplane tickets in Bandar Lampung, that is internal factors and external factors. The internal factors that construct airplane tickets purchase decisions in the CV. Isabela Tour & Travel is a motivation, while the external factors that affect the purchase of airplane tickets decisions are culture and social groups. The influence Level of internal and external factors in a airplane tickets purchase in CV. Isabela Tour & Travel in Bandar Lampung, respectively are 31.079% and 32.966%, which indicates that external factors have more influence than internals.

Keywords: Internal Factors, External Factors

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMBELI TIKET PESAWAT PADA CV. ISABELA TOUR & TRAVEL DI BANDAR LAMPUNG

**Oleh
HIDRIA KURNIAWATY**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi konsumen dalam membeli tiket pesawat di CV. Isabela Tour & Travel di Bandar Lampung. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif verifikatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna tiket pesawat di CV. Isabela Tour & Travel Bandar Lampung dengan sampel penelitian sejumlah 75 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Analisis data yang digunakan adalah analisis faktor. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yakni dengan korelasi *Product Moment* dan *Alfa Cronbach*. Ada dua faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat di CV. Isabela Tour & Travel di Bandar Lampung yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang membentuk keputusan pembelian tiket pesawat di CV. Isabela Tour & Travel adalah motivasi, sedangkan faktor eksternal yang membentuk keputusan pembelian tiket adalah kebudayaan dan kelompok sosial. Besarnya pengaruh faktor internal dan eksternal dalam membeli tiket pesawat di CV. Isabela Tour & Travel di Bandar Lampung masing-masing adalah 31,079% dan 32,966% yang menunjukkan bahwa faktor eksternal lebih berpengaruh dibandingkan faktor internal.

Kata Kunci: Faktor Internal, Faktor Eksternal.