

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (STUDY
EMPIRIS PADA TOUR & TRAVEL BANYUWANGI)**

TESIS



Oleh :
YUDA TEGUH SISWANTO, S.STP
NIM. 1920412050

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (STUDY
EMPIRIS PADA TOUR & TRAVEL BANYUWANGI)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Jember**



**Oleh :
YUDA TEGUH SISWANTO, S.STP
NIM. 1920412050**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (STUDY EMPIRIS PADA TOUR & TRAVEL BANYUWANGI)

Yang disusun oleh Yuda Teguh Siswanto telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Februari 2022



Pembimbing Utama

Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

Pembimbing Pendamping

Dr. Dwi Cahyono, M.Akt
NPK 99 01 289

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis bequdul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (STUDY EMPIRIS PADA TOUR & TRAVEL BANYUWANGI)

Yang disusun oleh Yuda Teguh Siswanto telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Februari 2022

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Nurul Oomariah, SE, MM
NPK. 06 03 423

Anggota 1





Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

Anggota 2



Dr. Dwi Cahyono, SE, M.Si, Akt
NPK 99 01 289

Direktur



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK 02 03 499

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 19 Februari 2022

Mahasiswa



Yuda Teguh Siswanto

1920412050

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Mereferensikan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening (Study Empiris Pada Tour & Travel Banyuwangi)**, sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan tesis ini, antara lain :

- 1 Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2 Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Direktur Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember dan sekaligus sebagai Pembimbing Utama.
- 3 Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM selaku Ketua Program Studi juga sekaligus sebagai Dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dalam penulisan Tesis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar.
- 4 Dr. Dwi Cahyono, M.Akt selaku Dosen Pembimbing yang selalu memotivasi dan memberikan arahan – arahan terkait dengan penulisan tesis yang baik and berkualitas.
- 5 Dr. Nurul Qomariah, SE.,M.M., selaku Ketua TIM Penguji yang telah banyak memberikan motivasi dan wawasan kepada penulis.
- 6 Seluruh Dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).

- 7 Sahabat, orang – orang terkasih dan teman-teman Program Studi Magister Manajemen yang selalu memberikan semangat, informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan tesis.
- 8 Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, berkat bantuan dan dorongan dari seluruh pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.

Akhir kata penulis ucapkan permohonan maaf apabila dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, sekali lagi penulis juga menyampaikan terima kasih, semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua, dan memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan ilmu pengetahuan serta bahan-bahan informasi.

Wassalamu^alaikum Wr. Wb.

Jember, 14 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar Isi	ii
Datar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Lampiran	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Teori Pemasaran	7
2.1.2 Teori Pelayanan	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4 Harga	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	15
2.4 Hipotesis Definisi Operasional Variabel	16
2.4.1 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Sumber Data	20
3.1.1 Data Primer	20
3.1.2 Data Sekunder	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.5 Desain Penelitian	23
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	23

3.7 Uji Instrument Data	23
3.7.1 Statistik Deskriptif	24
3.7.2 Uji Validitas dan Rehabilitas Data	24
3.8 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Data Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum.....	29
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	31
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	31
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Harga	32
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
4.1.3.4 Deskripsi Variabel Minat Mereferensikan	33
4.2 Evaluasi <i>Outer Model</i>	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.2.3 Uji Inner Model	36
4.2.3.1 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	36
4.2.3.2 Pengaruh Jalur Pengaruh Tidak Langsung	38
4.2.3.3 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total	39
4.2 Model Hipotesis	40
4.3 Pengujian Model Struktural	40
4.4.1 Koefisien Determinasi	41
4.4 Rangkuman Uji Hipotesis	41
4.5 Pembahasan	42
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat	
Mereferensikan	43
4.6.4 Pengaruh Harga Terhadap Minat Mereferensikan.....	44
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat	
Mereferensikan	45
4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Mereferensi	
Melalui Kepuasan Pelanggan	45
4.6.7 Pengaruh Harga Terhadap Minat Mereferensi Melalui Kepusan	
Pelanggan.....	46
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Keterbatasan Penelitian	47
5.3 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.	Tabel 2.1 Perbandingan dengan penelitian terdahulu	14
2.	Tabel 3.1 Daftar Tour And Travel Kabupaten Banyuwangi.....	21
3.	Tabel 3.2 Keterangan Skala <i>Likert</i> Kuisisioner	22
4.	Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	23
5.	Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Rehabilitas Instrumen Data	24
6.	Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	30
7.	Tabel 4.2 Usia Responden	30
8.	Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	30
9.	Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	31
10.	Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	31
11.	Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap harga	32
12.	Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap kepuasan pelanggan.....	33
13.	Tabel 4.8 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	34
14.	Tabel 4.9 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	34
15.	Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	35
16.	Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	36
17.	Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Minat Mereferensikan	37
18.	Tabel 4.13 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	38
19.	Tabel 4.14 <i>Total Effects</i>	39
20.	Tabel 4.15 Uji Model Penelitian.....	40
21.	Tabel 4.16 Rangkuman Uji Hipotesis	42

DAFTAR GABAR

Gambar	Judul	Halaman
1.	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	15
2.	Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Indikator	Halaman
1.	Indikator Kuisisioner Penelitian	51
2.	Hasil Jawaban Responden	54

