



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Ismawati
NIM. 13.10.411.040**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
Mei, 2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Ismawati
NIM. 13.10.411.040**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
April, 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismawati
NIM : 13104110040
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT.D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. 06 April 2017

Yang menyatakan,

Ismawati
NIM. 13.10.411.040

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER

Oleh:

Ismawati

NIM. 13.10.411.040

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Toni Herlambang, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : A. Hasan Hafidzi, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER; telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Mei 2017
Tempat : Ruang 2.3 Ged. A

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK 06 03 425

A. Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK 15 09 647

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK 85 03 125

MOTTO

Tiadaanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan dan saya percaya pada diri saya sendiri.

Banyaknya kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

Kita besar bukan karena kita kaya dan kita berpangkat, melainkan kita besar karena adanya kemauan keras yang gigih, ulet dan tekun untuk mencapai kesuksesan serta membuktikannya kepada orang-orang yang telah meremehkan kita.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- 1. Kedua Orang tuaku tercinta yang selama ini mendidik, membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini. Terima kasih atas pengorbanan yang tiada batasnya dan doa yang tiada hentinya.**
- 2. Untuk Shafwan Tirmidzi, faiqotul himmah, Mela Rosalina, Dewi Wardatut, Mariyatul Kibtiyah, Ria rohatul,Dita Septania, Terima kasih semangat dan motivasi kalian luar biasa.**
- 3. Buat PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER, terimakasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya karena telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL Jember. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Penentuan sampel dalam penelitian ini bersifat tidak acak (*non-probability*) dengan metode *purposive sampling* . Untuk analisis data penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 60 responden. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER .

Kata kunci : kepuasan pelanggan , bukti fisik, kehandalan , daya tanggap, jaminan ,empati.

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of the physical evidence (tangible), reliability (reliability), (responsiveness responsiveness), warranty (assurance), and empathy (empathy) against consumer satisfaction partially on PT D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Population in this research is consumers who never use the services of PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Sample method in this research use purposive sampling method with non probability sample. For analysis data, authors use multiple regression analysis double linier, data collected through the questionnaire method of 60 respondents. Results of research that the quality of service that covers the physical evidence (tangible), reliability (reliability), (responsiveness responsiveness), warranty (assurance), and empathy (empathy) partially have positive and significant impact on the consumer SATISFACTION PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER .

Keywords : *customer satisfaction , physical evidence, reliability , responsiveness, guarantee ,empathy.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT.D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Toni Herlambang, MM, selaku dosen pembimbing I dan A. Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman yang luar biasa sabar selalu memotivasi dan membantuku , terimakasih semangat dan dukungannya.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 12 Mei 2017

Penyusun

Ismawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Pelayanan	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.5 Pengertian Jasa	8
2.1.6 Karakteristik Jasa	9
2.1.7 Kepuasan Konsumen	10
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.1.9 Harapan dan Kepuasan Konsumen	13

2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Identifikasi Variabe dan Definisi Operasional	22
3.1.1 Variabel Independen	22
3.1.2 Definisi Operasional	22
3.2 Jenis Data	25
3.2.1 Data Primer	25
3.2.2 Data Sekunder	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Wawancara	26
3.4.2 Kuisisioner	27
3.4.3 Observasi	27
3.5 Tekhnik Pengukuran Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Analisis Kuantitatif	28
3.6.1.1 Uji Validitas	28
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	29
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	30
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	30
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.6.4 Uji Hipotesis	31
3.6.4.1 Uji t	31
3.6.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	32

BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan dan Tugasnya	35
4.1.3 Tenaga Kerja	36
4.1.4 Jam Kerja Karyawan	37
4.1.5 Sistem Upah	37
4.1.6 Aspek Pemasaran	38
4.2 Data Krikteria Responden	38
4.2.1 Data Krikteria Responden	38
4.3 Pengujian Instrumen Data	39
4.3.1 Pengujian Validitas Data	39
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	41
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	43
4.5.1 Pengujian Normalitas	43
4.5.2 Pengujian Multikolinearitas	44
4.5.3 Pengujian Heterokedastisitas	44
4.6 Pengujian Hipotesis	46
4.6.1 Uji t	46
4.6.2 Koefisien Determinasi	47
4.7 Pembahasan	48
4.8 Keterbatasan Penelitian	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penjualan Paket Wisata PT. D'Safier Tour and Travel Jember.	3
Tabel 1.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen PT. D'Safier Tour and Travel Jember.....	5
Tabel 2.1: Riset Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja PT. D'Safier Tour and Travel Jember ...	37
Tabel 4.2: Jam Kerja Karyawan PT. D'Safier Tour and Travel Jember.....	37
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.5: Pengujian Validitas	40
Tabel 4.6: Pengujian Reliabilitas	41
Tabel 4.7: Hasil Analisis Regresi Berganda	42
Tabel 4.8: Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.9: Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.10: Hasil Uji Koefesien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. D'Sfier Tour and Travel Jember	35
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	43
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian dan Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 7 : Tabel r Product Moment, dan Tabel Distribusi t