

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP *SATISFACTION* KONSUMEN
(STUDI KASUS BROW *TOUR AND TRAVEL* LUMAJANG)**

SKRIPSI

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



**Oleh : Nirendra Dyah Ayu Pratnya Paramitha
20.1041.1123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nirendra Dyah Ayu Pratnya Paramitha

Nim : 2010411123

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP *SATISFACTION* KONSUMEN (STUDI KASUS *BROW TOUR AND TRAVEL LUMAJANG*)”** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subansi 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 dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Desember 2024
Yang menyatakan,



Nirendra Dyah Ayu P.P
NIM 20.1041.1123

HALAMAN PERSETUJUAN


ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP *SATISFACTION* KONSUMEN (STUDI KASUS BROW *TOUR AND TRAVEL* LUMAJANG)

Oleh: NIRENDRA DYAH AYU PRANYA PARAMITHA
NIM. 20.1041.1123

Pembimbing

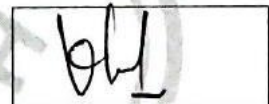
Dosen Pembimbing Utama

: Wahyu Eko Setianingsih SE., MM



Dosen Pembimbing

: Dr. Feti Fatimah SE, MM

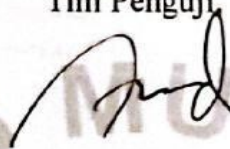


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi terhadap *satisfaction* konsumen (studi kasus *BROW tour and travel* lumajang), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Januari 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Ahmad Izzuddin, SE., MM
NPK : 1990100711605780

Anggota 1,



Wahyu Eko Setianingsih, SE., M.M
NPK : 1979120811503633

Anggota 2,



Dr. Feti Fatimah, SE., MM.
NPK ; 1979052510709622

Mengesahkan

Bekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



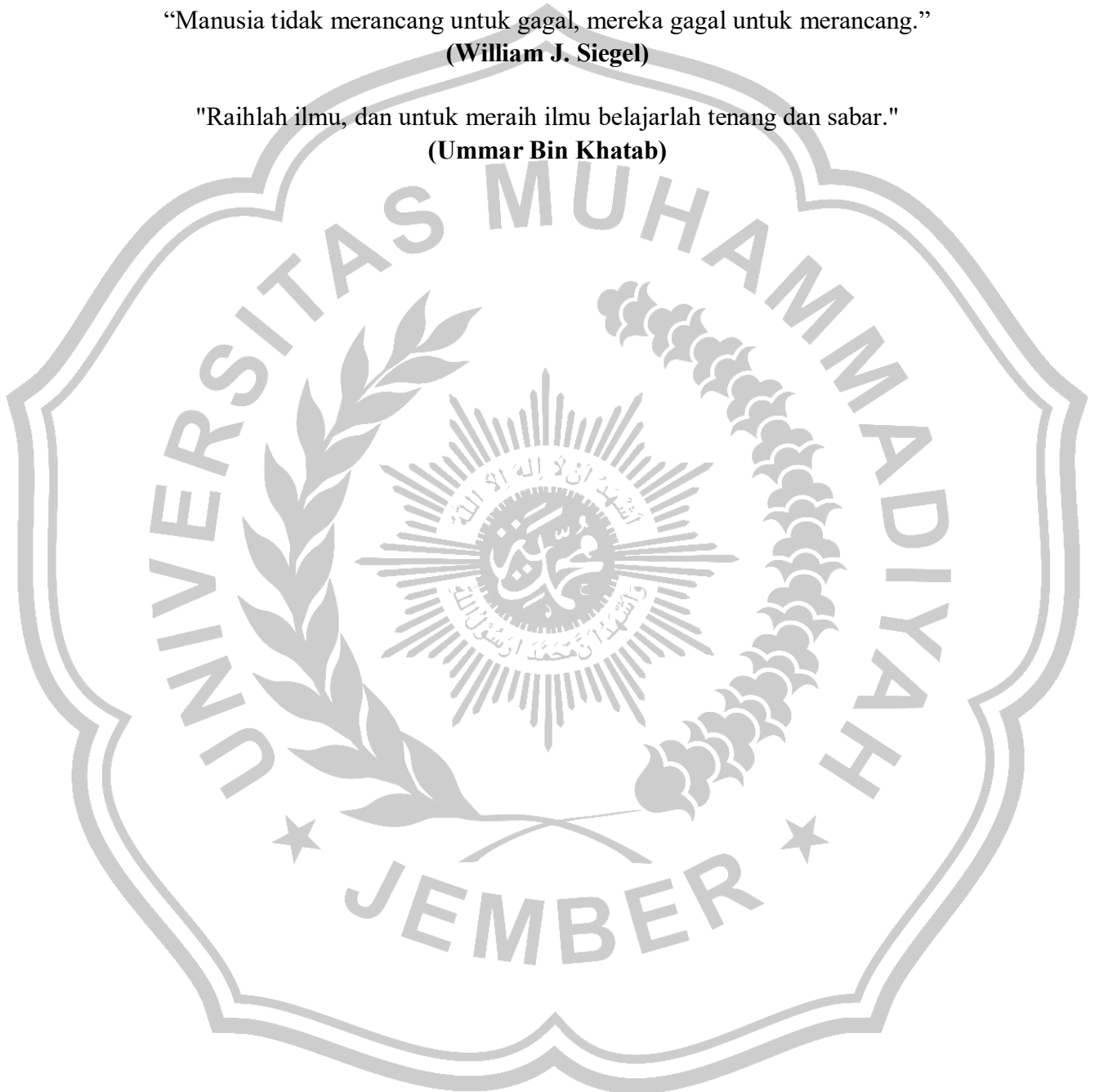
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM
NPK : 1972032710509477

MOTTO

“Jangan pernah merasa tertinggal.
Setiap manusia mempunyai proses dan rejekinya masing-masing”
(Q.S Maryam, 98 : 4)

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.”
(William J. Siegel)

"Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar."
(Ummar Bin Khatab)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya, yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat, skripsi ini saya dedikasikan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan hidayah, Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya,
2. Bapak Zainul Huda, ayah saya yang sangat saya rindukan. Terimakasih untuk perhatian, kasih sayang, dan cinta terbesar untuk putri kecilmu ini. Terimakasih untuk segala lelah yang senantiasa ayah abaikan demi menopang cita-cita saya,
3. Ibu Safitri, seorang ibu, bidadari sekaligus sumber dari segala sumber penyemangat saya. Perempuan hebat dan kuat yang sudah membesarkan dan mendidik saya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk ibu. Terimakasih untuk semua pengorbanan, doa dan dukungan ibu selama ini. Tetap hidup dan sehatlah lebih lama lagi. Ibu harus selalu ada disetiap proses dan pencapaian hidup saya,
4. Girendra Haqilma Deva, saudara sedarah yang selalu menemani dikala susah dan senang. Terimakasih telah turut andil dalam proses penyusunan skripsi, meluangkan waktu serta tenaganya untuk saya demi tersusunnya skripsi ini,
5. Sahabat- sahabat saya di kos pelangi Lia, Andayanti, Icha, dan Cantika. Terima kasih telah saling mendukung dan memberikan saya semangat untuk tetap mengerjakan skripsi saya, semoga dilancarkan segala urusannya. Saya percaya kita bisa melewatinya,
6. Teman sekaligus mentor saya Faruchi, Wahyu dan Ardi. Terimakasih senantiasa sabar dan selalu mendukung apapun keputusan yang saya pilih. Terimakasih untuk selalu berbagi ilmu. Semoga ilmu yang dibagikan bermanfaat untuk siapapun yang menerimanya,
7. Teman seperjuangan yang sudah seperti saudara Agis Nanda, Elfina Aulia, dan Titis Ayu. Terimakasih yang tak terhingga, selama ini senantiasa menjadi penyemangat, penghibur sekaligus menjadi seseorang yang selalu siaga saat saya sedang membutuhkan pertolongan,
8. Untuk teman-teman seangkatan, seluruh mahasiswa Manajemen 2020. Semoga sukses selalu, dan menjadi lulusan terbaik yang dapat memberikan dampak positif serta kontribusi di mana pun kita berada di masa depan.,
9. Maheni Ika Sari, SE., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
10. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua program studi (Kaprodi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
11. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. dan Ibu Dr. Feti Fatimah SE., MM Selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis dalam Menyusun skripsi,

12. Semua dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terutama yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis,
13. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember,
14. Dan terima kasih untuk keluarga besar saya yang telah banyak mendukung dan mendoakan saya untuk menjadi orang yang berhasil dan sukses.



ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin ketat di era modern mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan konsumen, perusahaan rental mobil perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan, persepsi harga, dan penerapan strategi promosi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan rental mobil di Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diharapkan perusahaan rental mobil dapat merumuskan strategi bisnis yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di BROW Tours and Travel Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 85 konsumen yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif, dengan analisis linier berganda sebagai pendekatannya. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t, dan uji determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya bagi BROW Tours and Travel Lumajang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan persepsi harga yang kompetitif, dan melaksanakan promosi yang efektif guna menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, *Satisfaction*

ABSTRACT

The increasingly tight business competition in the modern era encourages companies to continue to innovate and improve the quality of their services. To win the competition and retain customers, car rental companies need to focus on improving service quality, price perception, and implementing effective promotional strategies. This study aims to analyze the influence of these three variables on customer satisfaction at car rental companies in Indonesia. By understanding the factors that influence customer satisfaction, it is hoped that car rental companies can formulate more appropriate business strategies to improve their performance and competitiveness. This study examines the influence of service quality, price perception, and promotion on customer satisfaction at BROW Tours and Travel Lumajang. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 85 consumers selected through purposive sampling techniques. This type of research is descriptive and quantitative, with multiple linear analysis as its approach. The data used are primary data obtained from questionnaires, which are then analyzed using multiple linear regression, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t-test, and determination test with the help of SPSS. The results of the study indicate that the three independent variables have a positive and significant influence on customer satisfaction. The implication of this study is the importance for BROW Tours and Travel Lumajang to continue to improve service quality, maintain competitive price perceptions, and implement effective promotions to maintain and increase customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Price Perception, Promotion, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, bimbingan, dan perhatian-Nya yang tiada terhitung jumlahnya, yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus BROW *Tour and Travel* Lumajang)”.

Tujuan dari penulisan dan penyusunan disertasi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan hal ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. dan Ibu Dr.Feti Fatimah SE., MM selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis dalam Menyusun skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Izzudin, SE., MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Ibu Dinda selaku Owner BROW *Tour and Travel* Lumajang dan segenap karyawan BROW *Tous and Travel* Lumajang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan izin dan membantu peneliti untuk melakukan penelitian di BROW *Tour and Travel* Lumajang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini tidak hanya sekadar menjadi prasyarat untuk gelar Strata Satu (S1), tetapi juga dapat memberikan manfaat bagi penulis, pihak lain yang membutuhkan, dan bermanfaat bagi pembaca secara umum.

Jember, 12 Desember 2024

Penyusun

Nirendra Dyah Ayu P.P

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
2.4 Hipotesis.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian.....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	18
3.4 Identifikasi Variabel.....	19
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.6 Metode Analisis Data.....	22
3.8 Analisis Linear Berganda.....	24
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	24

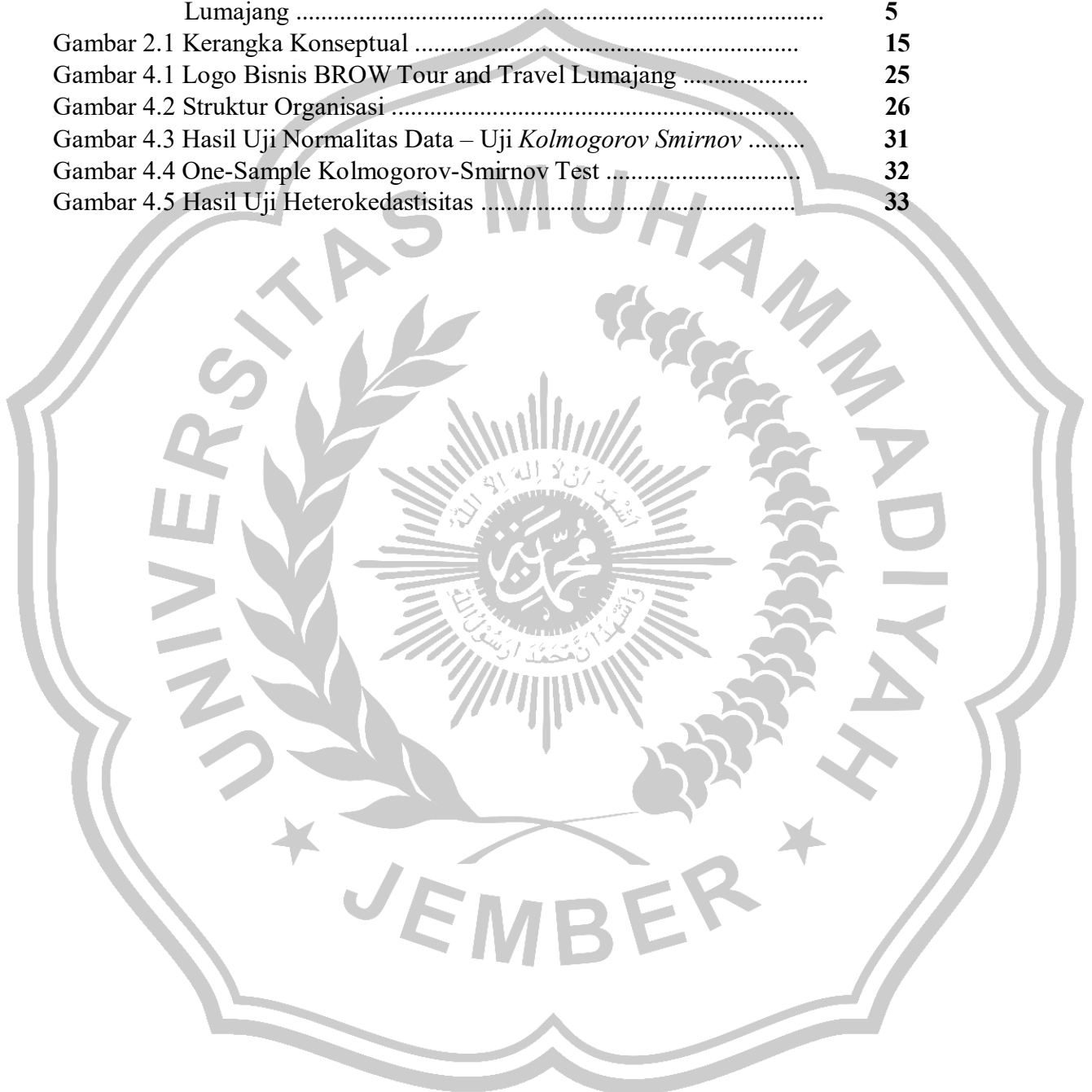
3.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	25
3.11 Uji Parsial (Uji t).....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.2 Jenis data untuk kebutuhan teknis.....	28
4.3 Uji Instrumen.....	30
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	32
4.5 Analisis Linier Berganda.....	34
4.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
4.7 Uji Parsial (Uji t).....	36
4.8 Pembahasan.....	36
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
KUESIONER.....	43
Lampiran 1.....	44
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner.....	47
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	50
Lampiran 4 Uji asumsi Klasik.....	51
Lampiran 5 Analisis Linier Berganda.....	52
Lampiran 6 Uji Determinasi (R^2).....	52
Lampiran 7 Uji Parsial (Uji t).....	53
Dokumentasi.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data bisnis <i>travel</i> di Kabupaten Lumajang	2
Tabel 1.2 Pegawai BROW <i>Tour and Travel</i> Lumajang	3
Tabel 1.3 Kendaraan yang disediakan BROW <i>Tour and Travel</i> Lumajang	4
Tabel 1.4 Daftar harga BROW <i>Tour and Travel</i> Lumajang	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	19
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	27
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden berdasarkan variabel Persepsi Harga ...	28
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden berdasarkan Variabel Promosi	29
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden berdasarkan variabel Satisfaction	29
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas	30
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	32
Tabel 4.10 Analisis Linear Berganda	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial)	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Prosentase Pengguna Jasa BROW <i>Tour and Travel</i> Lumajang	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Logo Bisnis BROW <i>Tour and Travel</i> Lumajang	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	26
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data – Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	31
Gambar 4.4 One-Sample <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Test	32
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	43
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner	46
Lampiran 3 Uji Instrumen	48
Lampiran 4 Uji asumsi Klasik	49
Lampiran 5 Analisis Linier Berganda	50
Lampiran 6 Uji Determinasi (R^2)	50
Lampiran 7 Uji Parsial (Uji t)	51

