

SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Ghazali Tour & Travel Kecamatan Cermee Kabupaten Bondowoso



Oleh :

**FAISAL GHAZALI
1510411372**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faisal Ghazali

NIM : 1510411372

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Ghazali Tour & Travel Kecamatan Cermee Kabupaten Bondowoso; 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.

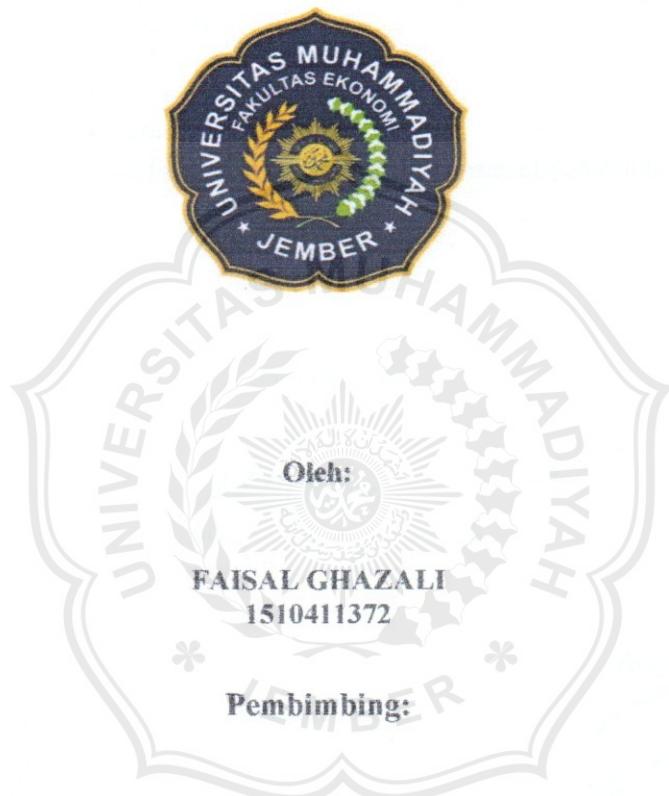
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 November 2019
Yang menyatakan,



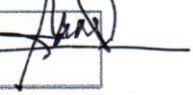
Faisal Ghazali
NIM. 15.10.411.372

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Al Ghazali Tour & Travel Kecamatan Cermee
Kabupaten Bondowoso**



Dosen Pendamping Utama

: Budi Santoso, SE, MM, M.A.K




Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Ghazali Tour & Travel Kecamatan Cermee Kabupaten Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Faisal Ghazali
NIM : 1510411372
Hari : Rabu
Tanggal : 20 November 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,


Seno Sumowo, S.E., M.M

NPK 01 09 288

Anggota 1,



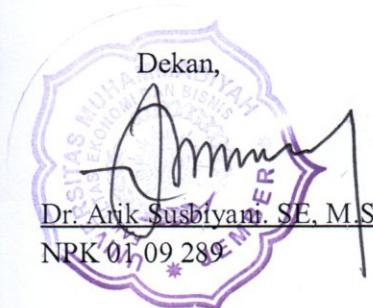
Budi Santoso, SE,MM, M.Ak
NPK. 07 09 622

Anggota 2,



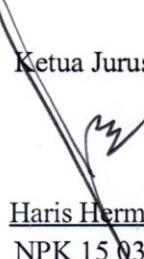
Ahmad Izzudin, SE., MM

Mengesahkan:



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

Ketua Jurusan,


Haris Hermawan, SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

“Aku lebih menghargai orang yang beradab daripada berilmu kalau berilmu iblis-pun lebih tinggi ilmunya daripada manusia”

(Syeh Abdul Qodir Al-jailani)

“Nafsu bisa membuat raja menjadi budak. Sementara sabar bisa membuat seorang budak menjadi raja”

(Imam Ghazali)

“Berapa gajimu sampai kau sanggup meninggalkan sholat”

(HR. Ahmad 2:169)

“Allah sangat mencintai pelaku maksiat yang mau taubat”

(HR. Muslim no.2747)

Persembahan:

Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk:

1. Kedua orang tua ku tercinta yang telah mendo'akan dan mendukung saya dalam penggerjaan skripsi
2. Sodara ku yang selalu memberi semangat.
3. Teman teman seperjuangan prodi manajemen angkatan 2015 yang aku banggakan.
4. Rekan rekan Squad kost dan pihak Al Ghazali Travel dan Al Ghazali Audio.

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 "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al Ghazali Tour & Travel Kecamatan Cermee Kabupaten Bondowoso".

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:

- a. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Budi Santoso, SE, MM, M.Ak, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzudin. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Seno Sumowo, SE. MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berasal, 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, 20 November 2019

Penyusun

Faisal Ghazali



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Konseptual	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.3 Desain Penelitian	22
3.4 Jenis Data	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	23
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.6 Teknik Pengumpilan Data	24

3.7 Teknis Analisa Data	24
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	25
3.8 Analisis IPA.....	26
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.1.2 Struktur Organisasi	29
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	30
4.1.4 Visi Dan Misi Perusahaan	30
4.1.5 Sistem Upah	31
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	31
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden.....	31
4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian.....	32
4.3 Uji Instrumen Data	37
4.3.1 Pengujian Validitas Data	37
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	37
4.4 Analisis IPA	38
4.5 Pembahasan.....	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Daftar Biro Jasa Travel Cermee Bondowoso (2019)...	3
Tabel 1.2:	Daftar Perjalanan Al Ghazali <i>Tour & Travel</i> (2018)...	4
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1:	Responden Menurut Usia	31
Tabel 4.2:	Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3:	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	31
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	32
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	33
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	34
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	35
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	36
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.11:	Hasil Pengujian IPA.....	39
Tabel 4.12:	Tingkat Kesesuaian Responden.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Perusahaan	30
Gambar 4.2: Hasil Diagram Kartesius.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| LAMPIRAN 1: | Kuesioner |
| LAMPIRAN 2: | Rekapitulasi Kuesioner |
| LAMPIRAN 3: | Frekuensi Responden |
| LAMPIRAN 4: | Frekuensi Pernyataan Responden |
| LAMPIRAN 5: | Uji Validitas & Uji Reliabilitas |
| LAMPIRAN 6: | Diagram Kartesius |
| LAMPIRAN 7: | Dokumentasi Penelitian |

