

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIRO PERJALANAN & WISATA
PT. SWABINA GATRA GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

BASOEKI SOEPRIJADI

NPM : 04.312.016

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEHAMMADIYAH GRESIK
Agustus 2008**

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIRO PERJALANAN & WISATA
PT. SWABINA GATRA GRESIK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

BASOEKI SOEPRIJADI

NPM : 04.312.016

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEHAMMADIYAH GRESIK
Agustus 2008**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIRO PERJALANAN & WISATA
PT. SWABINA GATRA GRESIK**

Oleh
BASOEKI SOEPRIJADI
NPM : 04.312.016

Diterima dan disahkan

Pada tanggal,.....2008

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Djoko Mashari)

(Roziانا Ainul H, SE, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

(Tri Ariprowo, SE.M.Si)

(Roziانا Ainul H, SE, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Allhamdulillah dengan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, karunia, dan anugerahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIRO PERJALANAN DAN WISATA GRESIK”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Irwani Zawawi, M.Kes. selaku Rector Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Bapak Tri Ariprowo, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Roziana Ainul H, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik

4. Drs. Djoko Mashari selaku Pembimbing I di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
5. Roziana Ainul H, SE, M.Si selaku Pembimbing II di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
6. Para Staf dan karyawan Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA Gresik telah memberikan bimbingan dan petunjuk saat penelitian .
7. Para Dosen dan asisten yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik.
8. Istri dan Kedua putraku tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara materiil dan spirituilnya tidak akan pernah sanggup penulis uraikan dan mungkin membalasnya.
9. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan anugerahnya kepada semua atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari masih bnyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Gresik, Mei 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian pemasaran.....	10
2.2.2. Pengertian Jasa	11
2.2.3. Karakteristik Jasa	12
2.2.4. Kualitas Jasa.....	13
2.2.5. Dimensi Kualitas Jasa	14
2.2.6. Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	19
2.3. Kerangka Berfikir.....	21
2.4. Hipotesis.....	21
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Lokasi Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel.....	24
3.4. Definisi operasional	25
3.5. Pengukuran variabel.....	27
3.6. Jenis dan Sumber Data	28
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8. Pengujian Instrumen Penelitian.....	29

3.8.1.	Validitas	29
3.8.2.	Reliabilitas	30
3.9.	Teknik Analisi Data	31
3.9.1.	Analisis regresi berganda	31
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik	32
3.9.2.1.	Uji Multikolinearitas	32
3.9.2.2.	Uji Heteroskedastisitas	32
3.9.2.3.	Uji Autokorelasi	33
3.9.3.	Uji Normalitas	34
3.9.4.	Uji t	35
3.9.5.	Uji F	36

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI HASIL

4.1.	Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	39
4.1.1.	Sejarah singkat Biro Perjalanan & Wisata	39
4.1.2.	Visi, Misi, Sasaran & Tujuan Perusahaan	41
4.1.3.	Struktur Organisasi	42
4.2.	Hasil Pengujian instrument	44
4.2.1.	Uji instrumen	44
4.2.2.1.	Uji Validitas	44
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas	46
4.3.	Hasil penelitian	47
4.3.1.	Deskripsi umum responden	47
4.3.2.	Persepsi responden	49
4.4.	Analisis dan Uji Hipotesis	63
4.4.1.	Analisis Regresi Berganda	63
4.4.2.	Koefisien Determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi Ganda	65
4.4.3.	Analisis Pengujian Asumsi Klasik	66
4.4.4.	Analisis Uji Normalitas	71
4.4.5.	Analisis Hipotesis	72
4.5.	Interpretasi Hasil	77

BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL

5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Rekomendasi	78

DAFTAR PUSTAKA	79
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Data penjualan tiket perjalanan	4
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>tangible</i> (X_1)	44
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>realibility</i> (X_2).....	44
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>responsiveness</i> (X_3).....	45
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>assurance</i> (X_4).....	45
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>emphaty</i> (X_5).....	45
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.11 : Memiliki ruangan kantor yang nyaman dan terjaga	49
Tabel 4.12 : Memiliki Staf yang berpakaian dan berpenampilan rapi	50
Tabel 4.13 : Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi	50
Tabel 4.14 : Memiliki peralatan administrasi yang cukup memadai	51
Tabel 4.15 : Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.....	51
Tabel 4.16 : Memberikan pelayanan sesuai jadwal / waktu ditentukan	52
Tabel 4.17 : Mengulangi secara lisan perintah dan permintaan pelanggan	53
Tabel 4.18 : Menyampaikan jasa / tiket sesuai dengan yang dijanjikan	53

Tabel 4.19 : Menyediakan pelayanan jasa / pemesanan dengan cepat dan	54
Tabel 4.20 : Mengangkat / menerima tilpon dengan segera saat dihubungi	54
Tabel 4.21 : Kesiadaan staf untuk membantu pelanggan yang mendapat	55
Tabel 4.22 : Menyediakan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan.....	56
Tabel 4.23 : Menempatkan staf / karyawan yang terlatih & berpengalaman	56
Tabel 4.24 : Memberikan perasaan aman selama berurusan dengan staf.....	57
Tabel 4.25 : Kemampuan staf untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan....	57
Tabel 4.26 : Konsisten bersikap sopan, ramah dan tenang saat melayani	58
Tabel 4.27 : Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan ...	59
Tabel 4.28 : Mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sungguh-sungguh .	59
Tabel 4.29 : Waktu pelayanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	60
Tabel 4.30 : Memahami keinginan sesuai kebutuhan yang diharapkan	60
Tabel 4.31 : Terletak dikawasan strategis dan mudah dijangkau	61
Tabel 4.32 : Memberikan pelayanan maksimal sesuai kebutuhan dan harapan ...	62
Tabel 4.33 : Memiliki kelebihan dan kemudahan pelayanan	62
Tabel 4.34 : Akan menggunakan jasa kembali dan merekomendasikan.....	63
Tabel 4.35 : Hasil analisis regresi berganda.....	64
Tabel 4.36 : Model Summary	65
Tabel 4.37 : Hasil pengujian Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.38 : Hasil Heteroskedosisitas $Lnei^2$ dengan $\ln X_1$	68
Tabel 4.39 : Hasil Heteroskedosisitas $Lnei^2$ dengan $\ln X_2$	68
Tabel 4.40 : Hasil Heteroskedosisitas $Lnei^2$ dengan $\ln X_3$	69

Tabel 4.41 : Hasil Heteroskedostisitas $Lnei^2$ dengan $Ln X_4$	70
Tabel 4.42 : Hasil Heteroskedostisitas $Lnei^2$ dengan LnX_5	70
Tabel 4.43 : Hasil uji Normalitas hipotesis.....	72
Tabel 4.44 : Hasil uji F	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1: Kerangka Konseptual	21
GAMBAR 3.1 : Daerah Penerimaan dan Penolakan (Uji t)	36
GAMBAR 3.2 : Daerah Penerimaan dan Penolakan (Uji t)	37
GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi Biro Perjalanan & Wisata	42
GAMBAR 4.2 : Hasil Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi	67
GAMBAR 4.3 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Ln X ₁).....	68
GAMBAR 4.4 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Ln X ₂).....	69
GAMBAR 4.5 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Ln X ₃).....	69
GAMBAR 4.6 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Ln X ₄).....	70
GAMBAR 4.7 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Ln X ₅).....	71
GAMBAR 4.8 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t (<i>tangibles</i>).....	73
GAMBAR 4.9 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t (<i>reliability</i>).....	73
GAMBAR 4.10 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t (<i>responsiveness</i>).....	74
GAMBAR 4.11 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t (<i>assurance</i>).....	74
GAMBAR 4.12 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t (<i>emphaty</i>)	75
GAMBAR 4.13 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji F.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jawaban 10 responden tentang item-item
- Lampiran 2 : Daftar skor total ganjil dan genap variabel y
- Lampiran 3 : Hasil uji validitas
- Lampiran 4 : r koefisien alfa cronbach
- Lampiran 5 : Jawaban 100 responden
- Lampiran 6 : Frekuensi variabel
- Lampiran 7 : Hasil analisis regresi
- Lampiran 8 : Hasil uji Heterokedastisitas dan normalitas
- Lampiran 9 : Tabel Durbin Watson
- Lampiran10: Tabel Nilai Kritis Sebaran t
- Lampiran11: Tabel Nilai Kritis Sebaran F
- Lampiran11: Tabel Nilai r PRODUCT MOMENT

.
. .
. .
. .

ABSTRAKSI

Penelitian ini meliputi tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada biro perjalanan & wisata PT. SWABINA GATRA Gresik. Responden yang diteliti adalah Seluruh Konsumen pengguna jasa pemesanan dan pembelian tiket di "Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah kualitas jasa berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Alat analisis yang digunakan adalah dengan model regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F, keduanya pada *level of significant* 5%.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas yakni kualitas jasa secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This Research cover about influence of is quality of service to satisfaction of customers/ client at journey bureau & tour PT. SWABINA GATRA Gresik. Responder the checked is Entire/All Consumer service user of ordering and purchasing of ticket[in " Bureau Journey & tour PT. SWABINA GATRA Gresik.

Target of this research is to know influence of is quality of service to satisfaction of customers/ client either through and also parsial of simultan. Independent Variabel in this research is the quality of service which consist of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and of Empathy. Dependent Variabel in this research is satisfaction of customers/ client.

Hypothesis which is researcher formulate in this research is the quality of service have an effect on either through and also parsial of simultan to decision of purchasing of consumer.

Analyzer the used is with model of regresi doubled linear. Examination of hypothesis by using test of t test and of F, both at significant of level 5%.

Result of calculation indicate that free variable namely the quality of service by parsial and also simultan have an effect on to satisfaction of customers/ client.