

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI
Pada Jurusan Manajemen

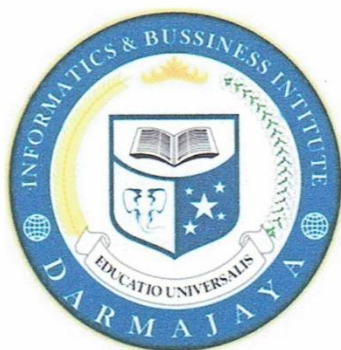
Oleh:

Hendra Ali Malicha Batara Bambang

1312110108



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
INFORMATICS & BUSINESS INSTITUTE DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2017**



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 02-Maret.-2017



Hendra Ali Malicha Batara Bambang

Npm: 1312110108

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
TRAVEL CV. TEGAS GRUP DI BANDAR LAMPUNG**

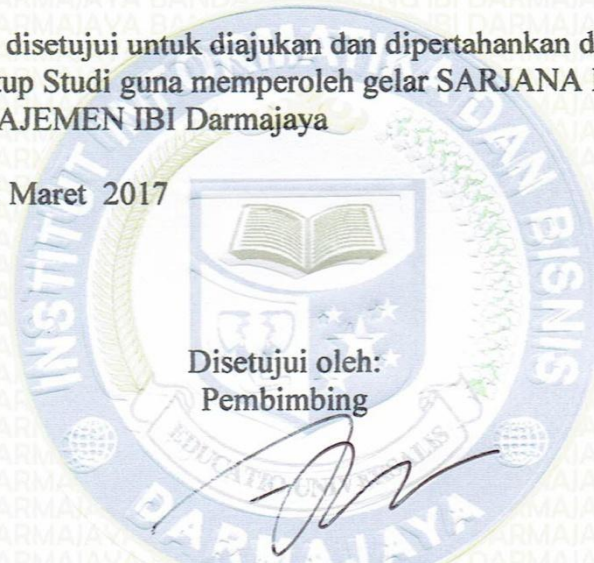
Nama Mahasiswa : **HENDRA ALI MALICHA BATARA BAMBANG**

NPM : 1312110108

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam
Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI
Pada Jurusan MANAJEMEN IBI Darmajaya

Bandar Lampung, 2 Maret 2017



Disetujui oleh:
Pembimbing

Andri Winata, S.E., M.Sc.
NIK 12730212

Mengetahui
Ketua Jurusan

Aswin, S.E., M.M.
NIK 10190605

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 2 Maret 2017 ruang G.?? telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRAVEL CV. TEGAS GRUP DI BANDAR LAMPUNG**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **HENDRA ALI MALICHA BATARA BAMBANG**

NPM : 1312110108

Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama

Status

Tanda tangan

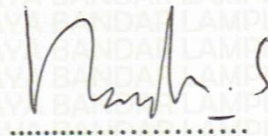
1. **Herlina, S.E., M.M.**

- Penguji I



2. **Novita Sari, S.Sos., M.M.**

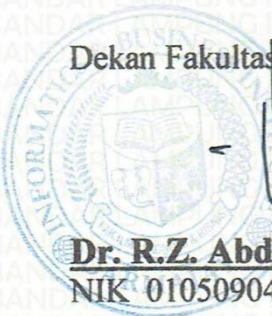
- Penguji II



Dekan Fakultas Bisnis & Ekonomi IBI Darmajaya

Dr. R.Z. Abdul Aziz, M.T.

NIK 01050904



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 04 Agustus 1993, anak ketiga dari 4 (empat) bersaudara pasangan dari Bapak Bambang Wahyudi dan Ibu Asriani Sarturi. Pendidikan formal yang pernah di tempuh oleh penulis antara lain :

1. Sekolah Dasar, di SDN 2 Rawa Laut Bandar Lampung pada tahun 1999 s.d 2005
2. Sekolah Dasar, di SDN 214 Inpres Kalumpang Tana Toraja pada tahun 2005 s.d 2006
3. Madrasah Tsanawiyah, di MTSn Rantepao di Makale Bandar Lampung Pada tahun 2006 s.d 2007.
4. Kejar paket B pada tahun 2009
5. Sekolah Menengah Kejuruan, di SMK Andika Mebali Tana Toraja pada tahun 2009 s/d 2011.
6. Sekolah Menengah Atas, di SMA TamanSiswa Teluk Betung Bandar Lampung pada tahun 2011 s.d 2012
7. Tahun 2012, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Teknik Informatika pada jenjang Strata Satu di Perguruan Tinggi Teknokrat.
8. Tahun 2013, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu di Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, kupersembahkan Skripsi ini kepada Ayah dan Ibuku tercinta Bambang Wahyudi dan Asriani Sarturi yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moral maupun materil dan juga telah membesarkan, menasehati, mendidik, serta membimbing dengan segenap hatinya dan ketulusannya dari aku dilahirakan sampai saat ini.

Kakak-Kakak ku Randicha Batara Bambang dan Jati Agung Batara Bambang, serta Adikku Nastiti Anindita Batari terima kasih atas keringat yang telah kalian korbankan demi keberhasilanku untuk menyelesaikan pendidikanku, terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama ini,

Saudara-saudara ku yang senantiasa memberi dorongan, motivasi yang membuatku selalu semangat menyelesaikan karya ilmiah ini

Sahabat-sahabat ku Pramudya Bahari, Lusiano yudokus, Andri meyola, prana wijaya, Yosafat Pradikta, angguran family, dalapan lampung terimakasih atas kerjasama, dorongan dan semangat yang kalian berikan kepadaku..

Ku ucapkan terima kasih kepada kalian semua.

Treakhir tak lupa buat Alamamaterku tercinta IBI Darmajaya.

MOTTO

Great men are not born great, they grow great

Mario Puzo, The Godfather

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Travel CV. TEGAS GRUP Di Bandar Lampung

Oleh:

Hendra Ali Malicha Batara Bambang

Persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, terlebih dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini menyebabkan semua perusahaan yang bergerak di bidang jasa, berlomba untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa adalah jasa transportasi travel. Hal ini dikarenakan banyaknya konsumen yang ingin bepergian keluar kota dengan maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Perkembangan travel sendiri banyak bermunculan dan bervariasi antara satu perusahaan dengan perusahaan travel lainnya. Tujuan dalam penelitian ini adalah, Untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana , menggunakan *Statistical Program and Service Solution* seri 21.0. Populasi dalam penelitian ini adalah total jumlah penumpang pada tahun 2015 yaitu sebanyak 2784 konsumen pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung. Sampel yang di ambil 100 responden Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan uji t bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Jasa travel tegas

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Analysis of Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Travel Service at Tegas Group Ltd. in Bandar Lampung

**By
Hendra Ali Malicha Batara Bambang**

Abstract

Competition in the business world is very tight because of the increase of consumer need and demand. It causes all service companies to produce goods and service to meet their need and demand. One of service business demanded by consumers is travel transport services. It is because there are many consumers travelling outside countries with the different goals. The travel transport services development was very rapid so that there are many emerging various travel transport services. The objective of this study was the effect of service quality on customer service at Tegas Group Ltd. The type of this study was quantitative study by using statistical program and service solution version 21. The population of this study was the total of passengers of Tegas Group Ltd. in 2015 (i.e. 2784 consumers) The collected sample was 100 respondents. The result of hypothesis testing with t test showed that service quality affected customer satisfaction at Tegas Group Ltd.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas bisnis dan Ekonomi Jurusan Manajemen di perguruan tinggi IBI Darmajaya Bandar Lampung. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dari bantuan berbagai pihak. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Ir.Firmansyah YA, MBA., M.Sc., selaku rektor Informatics and Business Institute (IBI) DARMAJAYA.
2. Bapak Dr.R.z.Abdul Aziz, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Bisnis Fakultas Bisnis dan Ekonomi Informatics and Business Institute (IBI) DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Ibu Aswin, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatics and Business Institute (IBI) DARMAJAYA.
4. Bapak Andri Winata S.E.,M.S.C selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan sarannya.
5. Para dosen dan staf Jurusan Manajemen Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya.
6. Keluargaku Papa dan Mama terimakasih telah menjaga, mendidik, serta kasih sayang dan pengertian selama ini tercurah hingga ananda bisa menyelesaikan amanah ini.Terimakasih untuk segala untaian do'a dan pengertian, serta kepercayaannya. Semoga semua itu akan menjadikan ananda seorang manusia yang berarti dimata Allah, dimata masyarakat dan tentu saja untuk menjadi kebanggaan keluarga.

7. Rekan-rekan angkatan 2013 dan semua teman teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dorongannya.
8. Almamater tercinta IBI Darmajaya

Semoga Tuhan mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandar lampung 11 April 2017
Penulis.

Hendra Ali Malicha Batara Bambang
Npm: 1312110108

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2 Manajemen Jasa.....	11
2.2.1 Klasifikasi Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.4.1 Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.5 Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24

2.5 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Sumber Data	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Variabel Penelitian.....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	36
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	37
3.7.1 Uji Validasi.....	37
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Normalitas	39
3.8.2 Uji Homogenitas.....	40
3.8.3 Uji Linieritas.....	41
3.9 Metode Analisis Data	41
3.9.1 Regresi Linier Berganda.....	42
3.10 Pengujian Hipotesis	42
3.10.1 Uji t.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Data	45
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	48
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	52
4.2.1 Hasil Uji Validitas	52
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	54
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.3.2 Hasil Uji Homogenitas	55
4.3.3 Hasil Uji Linieritas	56
4.4 Hasil Uji Analisis Data.....	57
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	57
4.4.2 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	57
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.6 Pembahasan	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran	61
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	61
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Jumlah Armada Travel Tegas.....	3
Tabel 1.2 Data Jadwal Keberangkatan Travel Tegas.....	3
Tabel 1.3 Data Jumlah Penumpang Travel Tegas Pada Tahun 2015.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai R.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	48
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variable Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Homogenitas	56
Tabel 4.12 Hasil uji linearitas kualitas pelayanan(X)	56
Tabel 4.13 Hasil analisis regresi linear berganda	57
Tabel 4.14 Hasil uji koefisiensi determinasi	58
Tabel 4.15 Hasi Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28