

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PADA MY PERMATA WISATA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen**

**Universitas Mercu Buana Jakarta**



**ARIF BUDI SANTOSO**

**43111010265**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Budi Santoso

NIM : 43111010265

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2015



Arif Budi Santoso

NIM : 43111010265

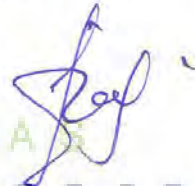
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arif Budi Santoso  
NIM : 43111010265  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap  
Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada My  
Permata Wisata  
Tanggal Lulus Ujian : 13 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE.MM

Tri Wahyono, SE.MM

Tanggal : 16/8/2015

Tanggal : 20-8-2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



Prof. Dr. Wiwik Utami AK., MS., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 26/8/2015

Tanggal : 1/9 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada My Permata Wisata”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta Barat.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE.MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

- 1) Orang tua, keluarga tercinta di rumah dan Alfiani Wulandari (Wulan) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya agar skripsi ini dapat terselesaikan.

- 2) Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku rektor Universitas Mercu Buana.
- 3) Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Meercu Buana.
- 4) Ibu Dr.Rina Astini, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 5) Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
- 6) Teman-teman ngopi bareng Muhamad Zulhaedar, Hamdan, Dede Irfan, Yudi Dwi Handana, dan Ringgo Wicaksono yang selalu menemani dan memberikan dukungannya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 7) Teman-teman dan keluarga besar My Permata Wisata yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis terutama Hendy Raditya, Ahmad Tajalli, Friza Achmad Taufani, Ade Hery Shopyan, Gerry, Adit terimakasih sudah memberikan informasi banyak kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat



menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.  
Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf  
apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta,

Arif Budi Santoso



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Jasa .....	10
a. Definisi Jasa .....	10
b. Karakteristik Jasa.....	11
c. Klarifikasi Jasa.....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Persepsi Harga .....	15

4. Kepuasan Konsumen.....	22
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
b. Konsep Kepuasan Konsumen .....	23
c. Harapan Konsumen .....	25
d. Tipe Kepuasan Konsumen .....	26
e. Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen .....	27
f. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	30
g. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	32
5. Peneliti Terdahulu .....	33
B. Rerangka Pemikiran.....	34
C. Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional Variabel .....	37
1. Definisi Variabel.....	37
2. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Pengukuran Variabel .....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Metode Analisis Data .....	44
1. Statistik Deskriptif .....	44
2. Uji Instrumen Data .....	45
a. Uji Validitas .....	45
b. Uji Reliabilitas .....	46
3. Uji Asumsi Klasik .....	46
a. Uji Normalitas .....	46



b. Uji Multikolinieritas .....	47
c. Uji Heteroskedastisitas .....	47
4. Uji Analisis Linear Berganda .....	48
5. Uji Hipotesis .....	50
a. Uji Serentak (Uji F).....	50
b. Uji Parsial ( Uji T) .....	50
c. Koefisien Determinasi .....	51

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	53
1. Karakteristik Responden .....	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
c. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	55
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
e. Karakteristik Responden Pendapatan Perbulan .....	57
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan jasa My Permata Wisata .....	59
g. Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Tujuan Wisata .....	59
h. Karakteristik Responden Berdasarkan Referensi Dalam Tujuan Wisata Menggunakan Jasa My Permata Wisata .....	60
i. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Mengenai My Permata Wisata .....	61
j. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Tujuan Wisata Domestik .....	62
k. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Tujuan wisata Mancanegara .....	63
2. Tanggapan Responden Terhadap Semua Variabel .....	65

C. Hasil Uji Kualitas Data .....	80
1. Hasil Uji Validitas .....	80
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	83
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	84
1. Uji Normalitas .....	84
2. Uji Multikolonieritas .....	86
3. Uji Heteroskedastisitas .....	86
E. Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	88
F. Hasil Uji Hipotesis .....	90
1. Uji Koefisiensi Determinasi .....	90
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	91
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	92
G. Pembahasan .....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. SIMPULAN .....	95
B. SARAN .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>97</b>

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Complain Peserta Pada My Permata Wisata .....	5
Tabel 2.2 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidak Puasan konsumen .....	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 3.2 Skala Likert .....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Status .....	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.5 Reponden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	58
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna Jasa My Permata Wisata...59	59
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pencarian Informasi Tujuan Wisata .....	60
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Referensi Dalam Menggunakan Jasa My Permata Wisata .....	61
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Informasi Mengenai My Permata Wisata .....	62
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Frekuensi Tujuan Wisata Domestik .....	63
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Frekuensi Tujuan Wisata Mancanegara .....	64
Tabel 4.12 Keramahan Tour Leader My Permata Wisata .....	65
Tabel 4.13 Hubungan Baik Antara Tour Leader Dengan Peserta .....	66
Tabel 4.14 Susunan Acara Berjalan Lancar .....	67

Tabel 4.15 Hasil Pelayanan Yang Diberikan .....	68
Tabel 4.16 Fasilitas Yang Diberikan Lengkap .....	68
Tabel 4.17 Tour Leader Berpenampilan Rapi .....	69
Tabel 4.18 Penanganan Keluhan Cepat .....	70
Tabel 4.19 Keterampilan Dan Pengetahuan Tour Leader .....	71
Tabel 4.20 Keamanan Dan Kenyamanan Selama Trip Berlangsung .....	72
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Jumlah Tanggapan Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 4.22 Kesesuaian Biaya Selama Trip .....	74
Tabel 4.23 Harga Terjangkau .....	75
Tabel 4.24 Harga Bersaing .....	75
Tabel 4.25 Potongan Harga .....	76
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Jumlah Tanggapan Persepsi Harga .....	77
Tabel 4.27 Yakin Menggunakan Jasa My Permata Wisata .....	78
Tabel 4.28 Keinginan Merekomendasikan .....	79
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Jumlah Tanggapan Kepuasan Konsumen .....	80
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Validitas Harga .....	82
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan .....	82
Tabel 4.33 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	83
Tabel 4.34 Reliabilitas Variabel Harga .....	83
Tabel 4.35 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	84
Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas .....	85

Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel 4.38 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	87
Tabel 4.39 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	88
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90
Tabel 4.41 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	91
Tabel 4.42 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	92



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Peserta Yang Menggunakan Jasa My Permata Wisata ..	4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen .....	24
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	35

