

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVEL UMROH

(Studi Kasus PT. Fajar Berkah Ilahi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana



NAMA : Shofi Afina

NIM : 43112010194

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRAVELUMROH**

(Studi Kasus PT. Fajar Berkah Ilahi)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS

NAMA : Shofi Afina

NIM : 43112010194

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofi Afina
NIM : 43112010194
Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Februari 2016



Shofi Afina

NIM: 43112010194

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Shofi Afina
NIM : 43112010194
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Trvel Umroh PT.Fajar Berkah Ilahi.

Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2016

Disahkan Oleh :


Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,


(Tafiprios SE, MM)

Tanggal: 26/2 2016

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis,


(M. Rizki Sadikin, MBA)

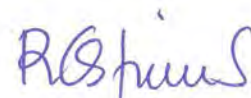
Tanggal: 25/2 2016

Ketua Program Studi
Manajemen S1,



(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

Tanggal: 26/2 2016



(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal: 26/2 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus:Travel umroh PT. Fajar Berkah Ilahi)”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari sebagai manusia biasa tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan dan naehat yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan Alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas MercuBuana.
2. Ibu Prof. Dr. WiwikUtami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
3. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti

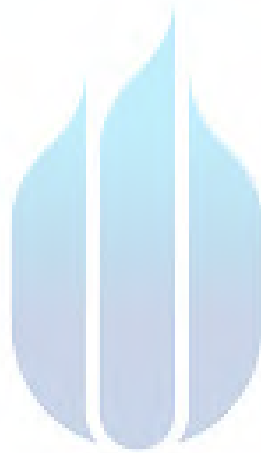
Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Yang Teristimewa, kedua Orang Tua saya yang luar biasa hebatnya H.M Joko Sudarsa dan H.Sri Rasika Wati serta adik saya M.Nur Kholis yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terima Kasih yang terspesial Ahmad Farizqo D yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Terima kasih teman – teman yang selalu ada Elis, Yeni, Sriwulan, Ida, Ima, Rahma, Agnes, Mentari, Arif, Bedul, Nickyta atas doa, semangat dan kebersamaanya.
8. Sahabat penulis Anggi dan keluarga, Revi, Hesti yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Hevri, Nurul, Bagus, Intan, Irwansyah yang saling memberi semangat dan saling membantu dalam menyusun tugas akhir.
10. Keluarga besar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2012, semoga kita bias mencapai cita – cita yang diharapkan.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas semua semangat, motivasi

dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan anugerah-Nya. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Jakarta, Januari 2016



Shofi Afina

NIM : 43112010194

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I	
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pemasaran Jasa	9
2. Harga.....	12
3. kualitas layanan	17
4. Fasilitas	23
5. Kepuasan Konsumen	27
6. Hubungan antar variabel	33
7. Penelitian Terdahulu	36
B. Rerangka Pemikiran.....	39
C. Hipotesis.....	40
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
1. Waktu Penelitian.....	41
2. Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	42
1. Pengertian Variabel.....	42
2. Definisi Operasional Variabel	43
D. Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi Penelitian.....	47

2. Sampel Penelitian	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis	50
1. Statistik Deskriptif	50
2. Uji Kualitas Data	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
5. Uji Hipotesis.....	55
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Tempat dan Waktu Penelitian	58
2. Karakteristik Profil Responden	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
1. Harga.....	62
2. Kepuasan Konsumen	83
C. Hasil Uji Kualitas Data	87
1. Hasil Uji Validitas	87
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	92
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	93
1. Hasil Uji Normalitas Data.....	93
2. Hasil Uji Multikolonieritas	95
3. Uji Heteroskedastisitas.....	96
E. Analisis Regresi Linier Berganda	97
F. Hasil Uji Hipotesis	99
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99
2. Uji F (Pengujian Secara Simultan)	100
3. Uji Parsial (Uji t)	101
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	103
BAB V	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN – LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Data Laporan Penjualan Travel Umroh.....	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	36
3.1	Tabel Oprasioal Variabel.....	43
3.2	Tabel Skala Likert	47
4.1	Table Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3	Tabel Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	62
4.5	Tabel Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	63
4.6	Tabel Uji Deskriptif Harga	64
4.7	Tabel Uji Deskriptif Harga	64
4.8	Tabel Uji Deskriptif Harga	65
4.9	Tabel Uji Deskriptif Harga	65
4.10	Tabel Uji Deskriptif Harga	66
4.11	Tabel Uji Deskriptif Harga	67
4.12	Tabel Uji Deskriptif Harga	67
4.13	Tabel Uji Deskriptif Harga	68
4.14	Tabel Uji Deskriptif Harga	68
4.15	Tabel Uji Deskriptif Harga	69
4.16	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	70
4.17	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	70
4.18	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	70

4.19	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	71
4.20	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	71
4.21	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	72
4.22	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	72
4.23	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	73
4.24	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	73
4.25	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	74
4.26	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	75
4.27	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	75
4.28	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	76
4.29	Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	76
4.30	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	77
4.31	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	77
4.32	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	78
4.33	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	78
4.34	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	79
4.35	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	79
4.36	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	80
4.37	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	80
4.39	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	81
4.40	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	81
4.41	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	82
4.42	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	82

4.43	Tabel Uji Deskriptif Fasilitas.....	83
4.44	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	83
4.45	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	84
4.46	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	84
4.47	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	85
4.48	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	85
4.49	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	86
4.50	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	86
4.51	Tabel Uji Deskriptif Kepuasan	87
4.52	Tabel Uji Validitas Harga	89
4.53	Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	90
4.54	Tabel Uji Validitas Fasilitas.....	91
4.55	Tabel Uji Validitas Kepuasan Konsumen	92
4.56	Tabel Uji Realibilitas	93
4.57	Tabel Uji Normalitas Data.....	95
4.58	Tabel Uji Multikolinieritas	97
4.59	Tabel Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
4.60	Tabel Uji Koefisien Determinasi.....	102
4.61	Tabel Uji F.....	103
4.62	Tabel Uji t.....	102

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Kerangka Penelitian.....	39
4.1	Gambar Uji Normalitas	96
3.1	Gambar Uji Heteroskedastisitas.....	98



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	110
Lampiran 2 Hasil Karakteristik responden.....	117
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif	118
Lampiran 4 Hasil Kuesioner	133
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	152
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas.....	154
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas Data.....	155
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolonieritas	156
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	156
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	159
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	159
Lampiran 12 Hasil Uji F Simultan	160
Lampiran 13 Hasil Uji t Parsial	160

UNIVERSITAS
MERCU BUANA