



**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MY PERMATA WISATA**



UNIVERSITAS
HAMDAN
55115010005
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MY PERMATA WISATA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
HAMDAN
55115010005

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Dimensi Kualitas Layanan yang Memengaruhi
Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan
My Permata Wisata

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hamdan

NIM : 55115010005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 Maret 2017

Mengesahkan
Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCUBUANA
(Dr. Anik Tri Suwarni, MM)

**Direktur Program
Pascasarjana**



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

**Ketua Program
Studi Magister Manajemen**



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Dimensi Kualitas Layanan yang Memengaruhi
Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan
My Permata Wisata

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hamdan

NIM : 55115010005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 Maret 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Maret 2017



(Hamdan)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang Memengaruhi Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan My Permata Wisata”.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjan Universitas Mercu Buana. Penyusunan dan revisi Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Anik Tri Suwarni, MM, selaku dosen pembimbing Tesis, Bapak Dr. Mochammad Mukti Ali, ST., MM, selaku dosen penguji pertama (ketua) sidang akhir dan Bapak Dr. Muchsin Shihab, MM, selaku dosen penguji dua, yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat. Peneliti juga berterima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, Ibu Dr. Aty Herawati, Msi, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku dosen penguji pada Seminar Proposal Tesis, serta segenap jajaran staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjan Universitas Mercu Buana.

Demikian juga peneliti menyampaikan terima kasih kepada Ibu Hj. Khusnul Khotimah dan Bapak H. Ahmad Sanusi Anwar, selaku kedua orang tua peneliti yang tercinta, yang senantiasa mendoakan peneliti agar selalu dipermudah oleh Allah SWT dalam proses penyusunan karya akhir (Tesis) dan tetap dalam kondisi sehat walafiat. Tidak lupa juga peneliti menyampaikan terima kasih kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa kelas reguler yang meliputi : Elvira Ayuandita, S.Psi, Amzad Samudro, SE, Muhamad Ridwan, S.Ikom, Nur Komaria, S.S, Junaidi Fajri, SE., S.Sos, Satria Alza Perdana, S.Ds, Elfa Setiawan, S.S, Ibu Zohra, Dendi

Setiawan, SE, Taufik Romadon, S.P, Nurfitriah Febriani, SE, Prio Agung Tri Utomo, SE, yang telah menaruh simpati dan bantuan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

Adapun keluarga besar dan teman-teman di Kampung Pulau Lombok yang juga telah berpartisipasi dalam penyusunan Tesis ini, yaitu Sirojudin dan Rohayati, Samsul Ikhsan, Samsul Hakim dan Iyah, Yahya Adi Saputra dan Muti'ah, Ayu dan Awan, Luluq Zukhaerah, Astin Khumaerah, Farid, Gilang, Sigar Ikhsanul Lael, Najja, Nindi, Nadira, Anugrah, Rabi'ah, Aldi, Rama, Roy Murdani dan Iyan, Paman Paodri, Paman Pandri, Mardioli dan Hot, Jep, Agus Jumadil, Indra, Ewin, Zulkifli dan Hera, Fachri, Gufran dan Dewik, Nanda, Wadi, Ongkenk, Andi, Ojik, Dian, Marnoq, Gunawan, Hudaefi, Roni, Yani, Haris Munandar, Hok, Pe'et, Sumantri dan Kar, Baiq Puspita, Eka, Izna, Ucha, Irma, Ira, Ompel, Pak Eddy, Dolah, Bendet, Sabri, Odet, Dangok, Beri, Izal dan teman-teman lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, serta juga teman-temen yang berada di Jakarta, yaitu Yudi Dwi Handana, SE, Juang Haryadi, SE, Ringgo Wicaksono, SE, Arif Budi Santoso, SE, Muhammmad Zulhaedar, SE, Irwan Hadi, ST, Dede Irfan Setiawan, SE, Dede M. Nur, SE, Hendra Ruhiyat, SE, M. Fiqih Iqbal, SE, M. Iqbal Tawakal, SE, Salman., M.TI, Bachtiar Imran, M.TI, Hasan Basri, S.TI, yang telah memberikan doa, dukungan moral dan material kepada peneliti serta semangat dalam memberikan inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini dengan Baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tesis ini bermanfaat dan menambah pengetahuan Akademisi dan penelitian selanjutnya. Atas kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Tesis ini.

Jakarta, 21 Maret 2017

(Hamdan)

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Penelitian	8
1.2.1 Identifikasi Penelitian	8
1.2.2 Rumusan Penelitian	9
1.2.3 Batasan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Gambaran Umum My Permata Wisata	11
2.1.1 Profil My Permata Wisata	11
2.1.2 Logo My Permata Wisata	12
2.1.3 Sejarah My Permata Wisata	13
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha MyPermata Wisata	14
2.3 Sumber Daya My Permata Wisata	15

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

3.1 Kajian Pustaka	16
3.1.1 Pemasaran Jasa	16
3.1.2 Loyalitas Pelanggan	17
3.1.2.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	18
3.1.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	19
3.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
3.1.3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
3.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
3.1.4 Dimensi yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	22
3.1.4.1 Bentuk fisik	24
3.1.4.2 Responsif	25
3.1.4.3 Keandalan	25
3.1.4.4 Jaminan	26
3.1.4.5 Empati	26
3.1.5 Penelitian Terdahulu	26
3.1.5.1 Pengaruh Bentuk Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
3.1.5.2 Pengaruh Terhadap Responsif Kepuasan Pelanggan	28
3.1.5.3 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
3.1.5.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
3.1.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
3.1.5.6 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	32

3.2 Rerangka Pemikiran	33
3.3 Hipotesis	34

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian	35
4.2 Variabel Penelitian	36
4.2.1 Definisi Konsep	37
4.2.2 Definisi Operasional Variabel	38
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
4.3.1 Populasi Penelitian	40
4.3.2 Sampel Penelitian	40
4.4 Jenis dan Sumber Data	42
4.5 Teknik Pengumpulan Data	42
4.5.1 Data Primer	42
4.5.2 Data Skunder	43
4.6 Metode Analisis	43
4.6.1 Analisis Deskriptif	44
4.6.2 Teknik Analisis Data	45
4.6.2.1 Analisis Kecocokan Keseluruhan Model	48
4.6.2.2 Analisis Kecocokan Model Pengukuran	59
4.6.2.3 Analisis Kecocokan Model Struktural	60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	62
5.1.1 Analisa Deskriptif	63
5.1.1.1 Karakteristik Responden	63
5.1.1.2 Distribusi Data Persepsi Responden	65
5.1.1.3 Hubungan Karakteristik Peserta Wisata dengan Tingkat Kepuasan	71

5.1.2 Analisa Kecocokan Model	72
5.1.2.1 Analisa Kecocokan Keseluruhan Model	72
5.1.2.2 Analisa Kecocokan Model Pengukuran	75
5.1.2.2.1 Bentuk Fisik	76
5.1.2.2.2 Responsif	78
5.1.2.2.3 Keandalan	79
5.1.2.2.4 Jaminan	81
5.1.2.2.5 Empati	83
5.1.2.2.6 Kepuasan Pelanggan	85
5.1.2.2.7 Loyalitas Pelanggan	87
5.1.2.3 Analisa Kecocokan Model Struktural	89
5.2 Pembahasan	91
5.2.1 Pengaruh Bentuk Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
5.2.2 Pengaruh Responsif Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
5.2.3 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
5.2.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
5.2.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	98
5.2.6 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	99
5.2.7 Loyalitas Pelanggan	100
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	102
6.2 Saran	104
6.2.1 Untuk My Permata Wisata	104

2.6.2 Untuk Bidang Akademik	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	137



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Jumlah Wisatawan dan Komplain yang Menggunakan Jasa <i>Tour and Travel</i> Pada Delapan Bulan Terakhir Tahun 2016	4
1.2	Hasil Testimoni Pelanggan My Permata Wisata Tahun 2016	5
4.1	Definisi Operasional Variabel	39
4.2	Perbandingan Ukuran-Ukuran <i>Goodness Of Fit</i>	55
5.1	Karakteristik Responden	64
5.2	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Bentuk Fisik	66
5.3	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Responsif	67
5.4	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Keandalan	68
5.5	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Jaminan	68
5.6	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Empati	69
5.7	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Kepuasan Pelanggan	70
5.8	Kategorisasi Persepsi Responden Konstruk Loyalitas Pelanggan	70
5.9	Hasil Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pelanggan ...	71
5.10	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	73
5.11	Koefisien Konstruk Bentuk Fisik	76
5.12	Koefisien Konstruk Responsif	78
5.13	Koefisien Konstruk Keandalan	80
5.14	Koefisien Konstruk Jaminan	82
5.15	Koefisien Konstruk Empati	83
5.16	Koefisien Konstruk Kepuasan Pelanggan	86
5.17	Koefisien Konstruk Loyalitas Pelanggan	88
5.18	Analisa Koefisien Jalur	90

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pertumbuhan Kedatangan Wisatawan Internasional	1
1.2	Proyeksi Penerimaan Devisa Dari Sektor-Sektor Utama Dalam Perekonomian Indonesia	3
2.1	Logo My Permata Wisata	12
2.2	Struktur Organisasi My Permata Wisata	15
3.1	Model Konseptual Kualita Jasa	23
3.2	Rerangka Pemikiran	33
4.1	<i>Hybrid Model</i> Loyalitas Pelanggan	58
5.1	Model Output Hybrid Loyalitas Pelanggan	75
5.2	Konstruk Bentuk Fisik	76
5.3	Konstruk Responsif	78
5.4	Konstruk Keandalan	80
5.5	Konstruk Jaminan	82
5.6	Konstruk Empati	83
5.7	Konstruk Kepuasan Pelanggan	85
5.8	Konstruk Loyalitas Pelanggan	87
5.9	Hasil Koefisien Jalur Model Struktural (<i>Standardized</i>)	89
5.10	Hasil Koefisien Jalur Model Struktural (<i>t-value</i>)	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Balasan Survey Penelitian	112
Lampiran 2	Kuesioner	113
Lampiran 3	Rekapitulasi Karakteristik Responden	116
Lampiran 4	Rekapitulasi Persepsi Responden	119
Lampiran 5	Hasil Kritik dan/atau Saran Responde	123
Lampiran 6	Hasil Karakteristik Responden	127
Lampiran 7	Hasil Distribusi Data Persepsi Responden	128
Lampiran 8	Hasil Analisa Kecocokan Keseluruhan Model	131
Lampiran 9	Hasil Output Hybrid Model (<i>Standardized</i>)	132
Lampiran 10	Hasil Output Hybrid Model (<i>t-value</i>)	133
Lampiran 11	Hasil Koefisien Model Pengukuran (<i>Standardized</i>)	133
Lampiran 12	Hasul Koefisien Jalur Model Struktural (<i>Standardized</i>)	135
Lampiran 13	Hasul Koefisien Jalur Model Struktural (<i>t-value</i>)	135

UNIVERSITAS
MERCU BUANA