

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MAULANA

NIM : 0310211-045

Program Studi : Manajemen S 1

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO
PERJALANAN PT. MITRAWIRA ANEKAGUNA
WISATA JAKARTA**

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(**Dra. Yuli Harwani, MM**)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen S1,

(**Drs. Hardi Mulya, M.Si**)

Tanggal :

(**Tafiprios, SE., M.Si**)

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan berbagai pertimbangan penulis telah memilih dan menetapkan judul skripsi ini, yaitu “ **Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Dalam Menggunakan Jasa Perjalanan Pada PT. MITRAWIRA ANEKAGUNA WISATA Jakarta**”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Kepada **Allah S.W.T.**, yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, kesehatan, kesabaran, tambahan ilmu pengetahuan dan lain sebagainya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Amin.
2. Orang tua penulis, **Bapak (Alm) Moch Nuch** dan **Ibu Azemah** tercinta yang telah banyak memberikan dukungannya, dan do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta kakakku **Alamsyah** dan adikku **Mulyani, Rahmawati, Rohmaini Sari Dewi, dan Emah Amalia Rizki**, baik moril maupun materiil, terima kasih atas semua dukungan dan bantuannya.
3. **Bapak H. Probosutedjo**, selaku Ketua Yayasan Menaya Bakti.

4. **Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, M.S.**, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. **Bapak Drs.Hardi Mulya, SE., AK., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. **Bapak Tafiprios, SE., MM.**, selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, yang telah sabar serta memberikan banyak ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
8. **Ibu Dra. Yuli Harwani MM.**, selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesabaran memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
9. **Bapak, Prawira Suryaatmadja** selaku Direktur **PT. Mitrawira Anekaguna Wisata** yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan riset penelitian.
10. **Fanny Alfiani** tersayang yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta do'a kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Aku takkan melupakan kehadiranmu setiap saat dan selamanya.
11. **Bapak Usman** beserta keluarga terutama **Ratih Usmawati** yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada seluruh teman-teman dikampus yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam hal penulisannya yang mungkin masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari berbagai pihak guna kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2007

Penulis,

(**Maulana**)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran Dan Konsep Pemasaran	5
1. Pengertian Pemasaran	5
2. Konsep Pemasaran	6
B. Pengertian Bauran Pemasaran.....	9
C. Pengertian JasaDan Karakteristik Jasa Pada Biro Perjalanan ...	10
1. Pengertian Jasa	10
2. Karakteristik Jasa Pada Biro Perjalanan	11
D. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
E. Nilai Kepuasan Konsumen	13

F. Faktor-Faktor Kepuasan Bagi Konsumen	16
---	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	19
1. Lokasi Penelitian	19
2. Sejarah Singkat Perusahaan	19
3. Struktur Organisasi Perusahaan	21
4. Bidang Usaha Perusahaan	24
B. Metode Penelitian	26
C. Sampel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Metode Pengumpulan Data	28
F. Metode Analisis Data	28

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Yang Diprioritaskan Sebagai Strategi Kepuasan konsumen Pada PT. M A Wisata	30
B. Analisis Karakteristik Responden	32
C. Analisis Penilaian Konsumen Pada PT. M A Wisata.....	34
D. Analisis Penentu Kepuasan Kombinasi Atribut Yang Menentukan Kepuasan Konsumen.....	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden	33
2. Penilaian Responden Terhadap Layanan Personil Ticketing PT. MA Wisata	34
3. Penilaian Responden Terhadap Layanan Personil Messenger PT. MA Wisata	35
4. Penilaian Responden Terhadap Customer Service PT. MA Wisata.....	35
5. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Dalam Ruangan PT. MA Wisata Seperti AC	36
6. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Atau Tempat Duduk Di PT. MA Wisata	37
7. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Parkir PT. MA Wisata	37
8. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Antar Jemput Ticket PT. MA Wisata	38
9. Penilaian Responden Terhadap Kredibilitas Atau Reputasi PT. MA Wisata Selama Ini	39
10. Penilaian Responden Terhadap Lokasi PT. MA Wisata Yang Berada Di Daerah Perkantoran	40
11. Penilaian Responden Terhadap Lokasi PT. MA Wisata Yang Mudah Ditemui	40
12. Penilaian Responden Terhadap Tarif Ticket Perjalanan Yang Telah Ditentukan Oleh PT. MA Wisata.....	40

13. Penilaian Responden Terhadap Tarif Voucher Hotel Yang Telah Ditetapkan Oleh PT. MA Wisata	41
14. KMO and Bartlett's Test	42
15. Dua Faktor, Eigenvalue dan Persentase Varians	43
16. Rotated Component Matrix	44
17. Faktor Penentu Kepuasan dan Kontribusinya Terhadap Penelitian	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Konsep Pemasaran	6
2.2 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen	14
4.1 Component Plot In Rotated Space	47