

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. WISATA DEWA**

**Nama: ANDY SUTIAWAN
NIM : 43107010065**



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. WISATA DEWA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama: ANDY SUTIAWAN
NIM : 43107010065**



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andy Sutiawan

NIM : 43107010065

Program Studi : Manajemen S-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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, 08 Agustus 2011

(Andy Sutiawan)
NIM : 43107010065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andy Sutiawan
NIM : 43107010065
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada PT. Wisata Dewa
Tanggal Lulus Ujian : 08 Agustus 2011

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Ir. Zulfetri, MS, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan konsumen Pada PT. Wisata
Dewa

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Andy Sutiawan

43107010065

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 08 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Ir. Zulfitri, MS, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dra.Hj. Evawati Khumaedi, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Hasanuddin Pasiama, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir atau Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Wisata Dewa”.

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini, untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh setiap Mahasiswa Fakultas Ekonomi program studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

Secara lebih khusus, kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, dorongan, dan bantuan yang tak terhingga nilainya tersebut, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Bapak Ir. Zulfitri, MS, MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, bimbingan, dan koreksi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Tri Wahyono, SE, MM dan Ibu Luna Haningsih, SE. ME selaku sekretaris program studi Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Kepada Branch manajer bapak andre selaku perwakilan dari PT. Wisata Dewa dan bapak Ferdy yang membantu dalam perizinan.
7. Ayah dan ibu ku tersayang dan tercinta, yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, doa restu dan nasehat serta dukungan moril yang tak pernah henti – hentinya memberikan kepada penulis sehingga dapat terselesaikan dengan waktu yang diharapkan.
8. Kepada kakak Penulis tercinta, Mislia SS, terima kasih atas semangat dan kepeduliannya serta dukungan yang tak pernah henti hentinya.
9. Kepada Bapak Paino dan seluruh staf serta jajaran Tata Usaha Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis
10. Teman seperjuangan dari manajemen dan komunitas Limbat manajemen 2007, ahmad fujianto, eggy yasa, ibnu haris, andreas, dan seluruh teman – teman manajemen angkatan 2007 yang telah membantu dan mensupport penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini. yang turut memberikan semangat penulis guna memperlancar penyusunan skripsi ini.
11. Group The End yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya, aris (udin), Yuda (muklis), Wahyu (fuad), Arfan (bule), budi, yulvi
12. Sahabat yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi penulis ini. Evin Utari SE, dan Risa Andriatna Sari

13. Sahabat rumah yang selalu memberikan keceriaan, aen nuraeni, aprillia putri, lia christin, Mochammad mirza, angga yudistira, risky dwi febriani

Usaha yang maksimal telah dilakukan oleh penulis namun penulis sadar akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, oleh karena itu penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi yang penulis buat ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Kurang lebihnya penulis mohon dibukakan pintu maaf yang sebesar besarnya

Jakarta, 08 Agustus 2011

Andy Sutiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4

	1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1 Pemasaran	6
	2.1.1 Pegertian Pemasaran	6
	2.2 Bauran Pemasaran	9
	2.3 Jasa	12
	2.3.1 Pengertian Jasa	12
	2.3.2 Karakteristik Jasa	14
	2.3.3 Klasifikasi Jasa.....	16
	2.3.4 Kunci Sukses Jasa.....	19
	2.3.5 Kualitas Jasa.....	23
	2.3.6 Dimensi Jasa.....	24
	2.4 Kepuasan Konsumen.....	25
	2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
	2.5 Kualitas Pelayanan.....	27
	2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
	2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen.....	30
	2.7 Penelitian sebelumnya.....	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	

3.1	Gambaran Perusahaan	34
3.1.1	Lokasi Penelitian	34
3.1.2	Sejarah Singkat PT. Wisata Dewa	34
3.1.3	Visi dan Misi PT. Wisata Dewa	36
3.1.4	Struktur Organisasi	37
3.2	Metode Pengumpulan Data	39
3.3	Populasi dan Sampel penelitian	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	40
3.4	Variabel dan Pengukurannya	40
3.5	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	44
3.7	Metode Analisis Data	44
3.7.1	Validitas	45
3.7.2	Reabilitas	45
3.7.3	Analisis Regresi	46
3.7.4	Uji Hipotesis	47

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2	Analisis Karakteristik Responden	49
4.3	Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	53

4.4	Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
4.5	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.6	Uji Validitas Dan Realibilita.....	69
4.7	Persamaan Garis Linear	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Dimensi Operasional Kualitas Pelayanan Jasa	42
Tabel 3.2	Dimensi Operasional Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Usi Responden	51
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.4	Pekerjaan	52
Tabel 4.5	Rekapitulasi Karakteristik Responden	52
Tabel 4.6	Bagaimana dengan kenyamanan ruang kantor PT. Wisata Dewa apakah sudah dilakukan dengan baik.....	53
Tabel 4.7	Setujukah dengan lokasi kantor PT. Wisata Dewa yang mudah dijangkau	54
Tabel 4.8	Setujukah dengan kualitas atau mutu jasa yang diberikan oleh PT. wisata Dewa terhadap anda.....	54
Tabel 4.9	Bagaimana dengan penyampaian produk dari PT.Wisata Dewa kepada anda sudah jelas	55
Tabel 4.10	Apakah informasi yang anda butuhkan dapat di follow up dengan baik oleh PT. Wisata Dewa.....	55
Tabel 4.11	Bagaimana dengan kecepatan para pegawai PT. Wisata	

	Dewa dalam menangani dan merespon keluhan anda.....	56
Tabel 4.12	Bagaimana dengan pengetahuan para pegawai PT. Wisata Dewa terhadap jasa yang dimiliki perusahaan	56
Tabel 4.13	Bagaimana dengan sikap pegawai PT. Wisata Dewa dalam menjaga keamanan dan privasi data diri anda	57
Tabel 4.14	Apakah para pegawai memperlakukan anda dengan penuh perhatian	57
Tabel 4.15	Apakah pegawai PT. Wisata Dewa selalu memahami kebutuhan anda.....	58
Tabel 4.16	Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan (X).....	59
Tabel 4.17	Apakah anda akan tetap setia menggunakan jasa PT.Wisata Dewa dalam jangka waktu yang lama	60
Tabel 4.18	Apakah anda akan kembali menggunakan jasa dari PT.Wisata Dewa kembali.....	61
Tabel 4.19	Apakah anda tidak akan tertarik dengan agen travel perjalanan lain selain PT.Wisata Dewa	61
Tabel 4.20	Apakah anda akan membayar lebih dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Wisata Dewa	62
Tabel 4.21	Apakah anda akan memberikan sebuah cinderamata terhadap pelayanan PT.wisata Dewa.....	62
Tabel 4.22	Apakah anda memilih PT.Wisata Dewa menjadi agen perjalanan anda karena kualitas produk yang ditawarkan	63

Tabel 4.23	Apakah anda akan setia dengan baru memilih PT.Wisata Dewa sebagai agen perjalanan karena kualitas produknya	63
Tabel 4.24	Apakah menurut anda memesan tiket langsung kekantornya mudah dilakukan dan cepat	64
Tabel 4.25	Apakah menurut anda dalam pemesanan tiket di PT.Wisata Dewa tidak antri dan menunggu begitu lama	65
Tabel 4.26	Apakah persyaratan yang diberikan oleh PT.Wisata Dewa sangat cepat dan mudah dalam pemesanan tiket	65
Tabel 4.27	Hasil Rekapitulasi Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.28	Analisis regresi Linear	67
Tabel 4.29	<i>Model Summary</i>	67
Tabel 4.30	Ketentuan Tingkat Interval	68
Tabel 4.31	Hasil Uji Validitas (X)	69
Tabel 4.32	Hasil Uji Realibilitas Variabel (X).....	70
Tabel 4.33	Hasil Uji Validitas (Y)	71
Tabel 4.34	Hasil Uji Realibilitas (Y)	71
Tabel 4.35	<i>Coefficients</i>	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan penolakan H_0 Untuk Uji T.....	48
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Untuk Uji T.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Data angket kualitas pelayanan jasa (X)	77
Lampiran 2 : Data angket kepuasan konsumen (Y)	78
Lampiran 3 : <i>Frequency tabel</i>	79
Lampiran 4 : <i>Regression</i>	85
Lampiran 5 : <i>Correlations</i>	87