

ABSTRACT

The paper title is “effects of ticket services quality Primajasa Tour to customer satisfaction on wearing travel service Primajasa Tour Bandung Jakarta”.

Quality service is on level expected perfection and control on level that perfection serves customer wish and need. Service that is feel corresponds to expectation then customer will perceive contrariwise if service that is feel not accord with customer expectation will perceive dissatisfy.

In this research independent variable is service quality of 5 dimension is tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Meanwhile dependent variable is customer satisfaction and other variable.

Researcher takes sample as much 200 respondents and kuesioner broadcast to customer that utilize travel service. Sampling tech that is utilize is probability sampling, its specific utilize Simple Random Tech Sampling and for data processing utilize analysis double linear regression, analysis double correlation, and analysis determinant coefficient.

Analysis result double linear regression are 2 dimension that reliable is reliability and empathy so double linear regression equation is $Y = 2.503 - 0.002 X_2 + 0.429 X_5$. Analysis result double correlation coefficient is 0.390 its means variable second that have low relationship level. Analysis result determinant coefficient is 2.3% its means quality variable don't give effects to customer satisfaction and its rests 97.7% is other variable.

Key Word: Quality Service, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Judul skripsi Pengaruh kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas sebaliknya jika jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa tidak puas.

Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan terdiri 5 dimensi adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan serta variabel lain.

Peneliti mengambil sampel sebanyak 200 responden dan kuesioner disebarkan kepada pelanggan yang menggunakan jasa travel. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling, secara spesifiknya menggunakan Teknik Simple Random Sampling dan untuk pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil analisis regresi linear berganda hanya ada 2 dimensi yang reliabel adalah keandalan dan empati jadi persamaan regresi linear ganda sebesar $Y = 2.503 - 0.002 X_2 + 0.429 X_5$. Hasil analisis koefisien korelasi adalah 0,390 artinya kedua variabel tersebut mempunyai tingkat hubungan yang rendah. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 2.3% artinya variabel kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 97.7% merupakan variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KEREANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran	12
2.2 Bauran Pemasaran.....	16
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	16
2.2.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	17

2.3 Jasa.....	21
2.3.1 Pengertian Jasa.....	21
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	23
2.3.3 Klasifikasi Jasa.....	25
2.3.4 Kualitas Jasa.....	31
2.3.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	32
2.3.6 Bauran Pemasaran Jasa.....	34
2.3.7 Pemasaran Jasa Dan Strategi Pemasaran Jasa.....	37
2.3.8 Manajemen Pemasaran Jasa.....	41
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	42
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	42
2.4.2 Harapan Pelanggan.....	46
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	50
2.4.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	51
2.5 Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	63
2.6 Kerangka Pemikiran.....	64
2.6.1 Kualitas Jasa.....	64
2.6.2 Kepuasan Pelanggan.....	68
2.6.3 Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	70
2.7 Pradigma Penelitian.....	71
2.8 Hipotesis.....	71
BAB III METODE PENELITIAN.....	72
3.1 Objek Penelitian.....	72
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	72
3.1.2 Produk.....	73
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	74
3.2 Metode Penelitian.....	75
3.2.1 Jenis Penelitian.....	75
3.2.2 Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel.....	75
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	84

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	84
3.3 Populasi, Sampel, Ukuran Sampel, Dan Teknik Sampling.....	85
3.4 Teknik Pengolahan Data.....	89
3.5 Metode Analisis Data.....	91
3.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	91
3.5.2 Analisis Koefisien Ganda.....	92
3.5.3 Rancangan Hipotesis.....	94
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	96
3.6 Validitas Dan Reliabilitas.....	97
3.6.1 Uji Validitas.....	97
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	98
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	100
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	100
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	100
4.1.2 Produk.....	101
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.....	102
4.2 Pembahasan.....	111
4.2.1 Karakteristik Responden.....	111
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	113
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	114
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per bulan.....	115
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan Jasa Travel.....	116
4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan	

Untuk Keperluan Siapa Memesan Tiket.....	118
4.2.1.7 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	119
4.3 Uji Tanggapan Responden	
Mengenai Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	120
4.4 Uji Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada	
Pemakai Jasa Travel Primajasa Tour Bandung Jakarta.....	145
4.5 Uji Validitas.....	151
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	152
4.6 Uji Reliabilitas.....	154
4.6.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	155
4.7 Analisis Regresi Ganda.....	156
4.8 Analisis Korelasi Ganda.....	157
4.9 Pengujian Hipotesis.....	158
4.9.1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	159
4.10 Analisis Koefisien Determinasi.....	166
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 168
5.1 Simpulan.....	168
5.2 Saran.....	172
 DAFTAR PUSTAKA.....	 177
LAMPIRAN.....	180
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	213

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	15
Gambar 2.2 Strategi Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	40
Gambar 2.3 Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan.....	45
Gambar 2.4 Proses Penanganan Keluhan.....	62
Gambar 2.5 Pradigma Penelitian.....	71
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Primajasa Tour.....	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi Jasa.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel X: Kualitas Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	77
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y: Kepuasan Pelanggan Pada Pemakai Jasa Travel Primajasa Tour Bandung Jakarta.....	82
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	90
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi Dan Taksiran.....	93
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	113
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	114
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	115
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan Jasa Travel.....	116

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Untuk Keperluan Siapa Memesan Tiket.....	118
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	119
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Penata Ruangan Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	121
Tabel 4.9 Tanggapan Responde Mengenai Bentuk Desain Tiket Yang Diberikan Primajasa Tour Kepada Pelanggan.....	122
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Alat-Alat Yang Digunakan Primajasa Tour Seperti Telepon Dan Komputer Dalam Melayani Pelanggan.....	123
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Selama Bekerja.....	124
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Waktu Dalam Penjadwalan Tiket Yang Telah Ditetapkan Primajasa Tour.....	126
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Informasi Yang Diberikan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	127
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.....	128

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Optimalisasi Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Kepada Pelanggan.....	129
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	131
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Pada Saat Dibutuhkan Pelanggan.....	132
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Penanganan Masalah Yang Dilakukan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan.....	133
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Respon Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Menanggapi Perubahan Tiket Yang Diinginkan Pelanggan.....	134
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Potongan Harga Tiket Yang Diberikan Primajasa Tour Kepada Pelanggan.....	136
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Dan Keramahan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Kepada Pelanggan Selama Bekerja.....	137
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Yang Dimiliki Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	138

Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesabaran Yang Dimiliki Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan.....	139
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Memahami Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan.....	141
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Keakraban Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Kepada Pelanggan.....	142
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Perhatian Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Kepada Pelanggan.....	143
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Karyawan Pelayanan Tiket Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan.....	144
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Tiket Primajasa Tour Selama Bekerja.....	146
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Penjadwalan Waktu Yang Dijanjikan Primajasa Tour Apakah Sesuai Dengan Tepat Waktu.....	147
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Memberikan Pelayanan Tiket Kepada Pelanggan.....	148

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Solusi Yang Diberikan Karyawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan.....	149
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Kepedulian Kayawan Pelayanan Tiket Primajasa Tour Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan.....	150
Tabel 4.33 <i>KMO And Bartletts Test</i> (Hasil Uji Validitas).....	152
Tabel 4.34 <i>Rotated Component Matrix</i> (Hasil Uji Validitas).....	153
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas.....	155
Tabel 4.36 <i>Coefficients</i> (Hasil Analisis Regresi Ganda).....	156
Tabel 4.37 Koefisien Korelasi Dan Taksiran.....	157
Tabel 4.38 Model <i>Sumarry</i> (Hasil Analisis Korelasi Ganda).....	157
Tabel 4.39 Anova (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i>).....	160
Tabel 4.40 Model <i>Summary</i> (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i>).....	161
Tabel 4.41 <i>Coefficients</i> (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i>).....	162
Tabel 4.42 Anova (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Empathy</i>).....	163

Tabel 4.43 Model <i>Summary</i> (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Empathy</i>).....	164
Tabel 4.44 <i>Coefficients</i> (Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi <i>Empathy</i>).....	165
Tabel 4.45 Model <i>Summary</i> (Hasil Analisis Koefisien Determinasi).....	166

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	180
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden.....	185
Lampiran 3	Hasil Uji Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Tiket Primajasa Tour.....	189
Lampiran 4	Hasil Uji Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Pemakai Jasa Travel Primajasa Tour Bandung Jakarta.....	201
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas.....	205
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	207
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Ganda dan Hasil Analisis Korelasi Ganda.....	208
Lampiran 8	Hasil Pengujian Hipotesis.....	209
Lampiran 9	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	212