



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT. NUANSA WISATA PRIMA  
NUSANTARA TOURS & TRAVEL DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

**oleh :**

**Erina Angga Kusuma  
NIM. 040810201158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT. NUANSA WISATA PRIMA  
NUSANTARA TOURS & TRAVEL DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember**

**oleh :**

**Erina Angga Kusuma  
NIM. 040810201158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**



## LEMBAR PERSETUJUAN REVISI

**Judul Skripsi** : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT. NUANSA WISATA  
PRIMA NUSANTARA TOURS & TRAVEL DI KOTA  
JEMBER**

**Nama Mahasiswa** : **Erina Angga Kusuma**

**NIM** : **040810201158**

**Jurusan** : **Manajemen**

**Konsentrasi** : **Manajemen Pemasaran**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. M.Dimyati, SE, M.Si**  
NIP. 132 086 130

**Ika Barokah S., SE, MM**  
NIP. 132 304 454

**Anggota**

**Drs. Adi Prasodjo, MP**  
NIP. 131 691 014

## LEMBAR PERSETUJUAN REVISI

**Judul Skripsi** : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT. NUANSA WISATA  
PRIMA NUSANTARA TOURS & TRAVEL DI KOTA  
JEMBER**

**Nama Mahasiswa** : **Erina Angga Kusuma**

**NIM** : **040810201158**

**Jurusan** : **Manajemen**

**Konsentrasi** : **Manajemen Pemasaran**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. M.Dimyati, SE, M.Si**  
**NIP. 132 086 130**

**Ika Barokah S., SE, MM**  
**NIP. 132 304 454**

**Anggota**

**Drs. Adi Prasodjo, MP**  
**NIP. 131 691 014**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

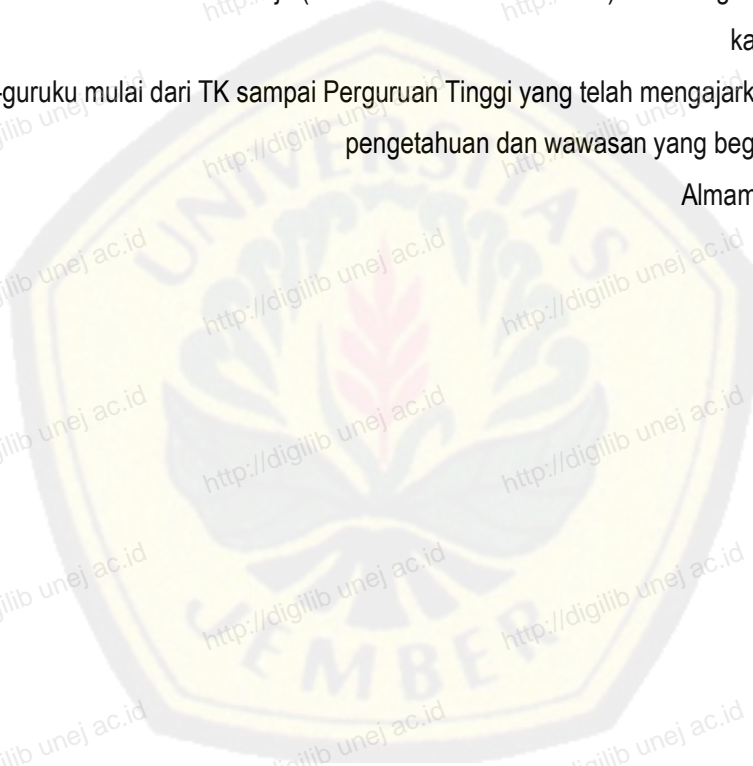
Kedua orang tuaku yang selama ini telah berkorban, bekerja keras dan mencurahkan segala perhatian dan kasih sayangnya demi kebahagiaan putra dan putrinya.

Kedua adikku, Arik dan Andri yang selama ini memberikan semangat, perhatian dan kasih sayang buatku.

Nenek dan kakakku di Sidoarjo (Mak Samini dan Mbak Anik) untuk segala perhatian dan kasih sayangnya.

Guru-guruku mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi yang telah mengajarkan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan yang begitu luas buatku.

Almamaterku tercinta.



## MOTTO

*Berusaha dan gagal jauh lebih baik daripada tidak berusaha sama sekali.*

*(Val J. Peter)*

*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan pada suatu kaum sehingga mereka tidak mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.*

*(QS. Ar-Ra'd: 11)*

*Keberhasilan adalah kemampuan untuk tegak kembali sesudah terjatuh*

*(Ron Herron)*



## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours & Travel Di Kota Jember”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui probabilitas terjadinya kepuasan konsumen PT. Nuansa wisata Prima Nusantara Tours & Travel di kota Jember yang dapat diprediksi oleh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) dan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri atas variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan konsumen PT. Nuansa wisata Prima Nusantara Tours & Travel di kota Jember

Penelitian ini menggunakan data primer (*cross section*) yang diambil dari respon kuesioner dan wawancara dengan responden yaitu pihak-pihak yang telah menggunakan layanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours & Travel. Pengambilan sampel dilakukan melalui dua tahap yaitu menentukan sampel organisasi dimana konsumen bekerja atau terlibat dan menentukan sampel responden, dimana tehnik pengambilan sampel yang digunakan untuk dua tahap tersebut adalah *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Alat analisis yang digunakan adalah uji instrumen, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan dianalisis dengan menggunakan regresi logistik.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi logistik diketahui bahwa probabilitas terjadinya kepuasan konsumen PT. Nuansa wisata Prima Nusantara Tours & Travel di kota Jember tidak dapat diprediksi oleh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) dan Variabel keandalan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,020 lebih kecil dari kriteria nilai uji parsial yaitu sebesar 0,05, sedangkan variabel daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga variabel-variabel tersebut tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan S-1 jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours & Travel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wilayah Perkotaan Jember”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Didik Pudjo M, MS selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membantu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa studi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
7. Bapak Budi selaku Pimpinan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours & Travel yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Fuad dan seluruh karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours & Travel yang telah membantu memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan oleh penulis selama melakukan penelitian.

9. Keluarga Besar Nenekku Di Jember (Mbah, Paklek Parji, Bulek Erna, Lek Ni, Lek Uk, Pakdhe Herman, Lek Sri, Om Dayat, Dek N-Dah, Teguh, Putri).

Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

10. Ibu Supari sebagai orang tua kedua Di Jember. Terima kasih atas segala perhatian dan kasih sayangnya.

11. Sahabat-Sahabat Terbaikku Erna Ermawati, Tika, Rosi, dan Hendra yang menemaniku dalam suka dan duka. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan dukungannya, tetap Semangat ya Rek....!!!!I love U All.

12. Keluarga Besar Jawa VI/7 Jember, Mbak Grace, Agnes, Utari, Ratna, Mea, Sefta, Desi, Diyas, Yuni, Dina, Era, Estu, Candra, Metri, Alviy, dan Maria, terima kasih..., kalian semua keluarga kedua bagiku, tempat aku menemukan cinta dan perasaan sayang. Aku sayang kalian semua.

13. Teman-temanku Jurusan Manajemen Angkatan 2004 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaannya.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Mei 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PESEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis	
2.1.1 Konsep Jasa .....	5
2.1.2 Kualitas Jasa .....	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan dan Pengukurannya.....	9
2.1.4 Perspektif Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Bagi Perusahaan.....	10
2.2 Kajian Empiris .....	12
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	15
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	18
3.2 Tehnik Pengambilan Sampel .....	18

3.3	Jenis dan Sumber Data .....	19
3.4	Tehnik Pengumpulan Data .....	19
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Tehnik Pengukuran Data	
3.5.1	Definisi Operasional Variabel .....	20
3.5.2	Tehnik Pengukuran .....	21
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
3.6.1	Uji Validitas .....	22
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	22
3.7	Metode analisis	
3.7.1	Regresi Logistik .....	22
3.7.2	Alur Pemecahan Masalah .....	24

#### **IV.GAMBARAN UMUM OBYEK, KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN HASIL PENELITIAN UNTUK PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	26
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	27
4.1.3	Struktur Organisasi .....	28
4.1.4	Aspek-aspek Perusahaan .....	34
4.2	Karakteristik Responden .....	38
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	40
4.4	Metode Analisis Data .....	43
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	46

#### **V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	51
5.2	Saran .....	52

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Antara Peneliti dengan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1	Jenis Kelamin dan Kelompok Umur.....	38
Tabel 4.2	Jenis Kelamin dan Organisasi / Instansi.....	38
Tabel 4.3	Organisasi / Instansi dan Layanan yang Digunakan.....	39
Tabel 4.4	Organisasi / Instansi dan Frekuensi Penggunaan Layanan.....	40
Tabel 4.5	Validitas Dimensi <i>Reliability</i> .....	40
Tabel 4.6	Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.7	Validitas Dimensi <i>Assurance</i> .....	41
Tabel 4.8	Validitas Dimensi <i>Emphaty</i> .....	41
Tabel 4.9	Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> .....	42
Tabel 4.10	Reliability Variabel Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.11	<i>Hosmer and Lemeshow Test</i> .....	43
Tabel 4.12	Menilai keseluruhan Model <i>Block Number = 0</i> .....	45
Tabel 4.13	Menilai Keseluruhan Model <i>Block Number = 1</i> .....	45
Tabel 4.14	Regresi Logistik.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rantai Manfaat Kualitas.....	12
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3.1	Alur Pemecahan Masalah.....	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tours &Travel .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Master Jawaban Responden
- Lampiran 3 Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 4a Uji Reliabilitas dan Validitas Dimensi Reliability
- Lampiran 4b Uji Reliabilitas dan Validitas Dimensi Responsiveness
- Lampiran 4c Uji Reliabilitas dan Validitas Dimensi Assurance
- Lampiran 4d Uji Reliabilitas dan Validitas Dimensi Emphaty
- Lampiran 4e Uji Reliabilitas dan Validitas Dimensi Tangibles
- Lampiran 5 Regresi Logistik