



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *TRAVEL*
CIPAGANTI *GROUP* DI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

Eriek Syarief Rachman

080210301009

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *TRAVEL*
CIPAGANTI *GROUP* DI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Eriek Syarief Rachman

NIM 080210301009

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan karya tulis sederhana ini untuk orang-orang yang aku sayangi:

1. Papaku Drs. H. M. F. Rachman Tawil, M.Si tersayang yang telah mengajarku menjadi seorang laki-laki dewasa dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi dalam kehidupanku, Mamaku Dra. Hj. Reni Pudji Astuti tersayang yang telah melimpahkan kasih sayang, dan mengajarku tentang apa arti do'a orang tua untuk setiap langkahku. Aku berjanji kucuran keringat ini, tetesan air mata ini, usaha ini, dan masa depanku kelak untuk membahagiakan kalian;
2. Kakakku Anggraeny Unedia Rachman, SH, Hendra Perwira Rachman, SH, Adekku Eva Syarifah Rachman yang tersayang terima kasih telah mendukungku dalam segala hal dan mengajarku kehidupan, memberi semangat, dan canda dalam penat;
3. Ponakanku Zaskia, Zaki, dan Kenzo tersayang dan lucu-lucu terima kasih telah memberiku keceriaan setiap aku lelah;
4. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang aku banggakan.

MOTO

*Penjualan Tanpa Pelayanan Pelanggan Bagaikan Menyimpan Uang Dalam Kantong
Penuh Lubang.*

(David Tooman)

*Sabar Seperti Kura-Kura, Kuat Seperti Kuda, Cepat Seperti Elang, Dan Tanggap
Seperti Harimau*

(Anneahira)

Pelanggan Bukan Si Badut, Pelanggan Adalah Istri Anda

(David Ogilvy)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eriek Syarief Rachman

NIM : 080210301009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Travel Cipaganti Group* di Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2013

Yang menyatakan,

Eriek Syarief Rachman

NIM 080210301009

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *TRAVEL* CIPAGANTI *GROUP* DI JEMBER

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

SKRIPSI

Oleh

Nama : Eriek Syarief Rachman
Nomor Induk Mahasiswa : 080210301009
Tahun Angkatan : 2008
Jurusan/Program Studi : P. IPS/P. Ekonomi
Tempat/Tanggal Lahir : Pamekasan, 10 Juni 1989

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP 19540302 198601 1 001

Dosen Pembimbing Anggota,

Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP 19600217 198603 1 003

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Travel Cipaganti Group* Di Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 26 September 2013

Tempat : Gedung I FKIP Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP 19540302 198601 1 001

Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP 19600217 198603 1 003

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sukidin, M.Pd
NIP 19660323 199301 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd
NIP 19800827 200604 2 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Travel Cipaganti Group* di Jember, Eriek Syarief Rachman, 080210301009, 2013, 60 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas pelayanan disediakan oleh suatu badan usaha. Adanya kualitas pelayanan (terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) yang baik, lengkap dan bermutu, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan. Seorang pelanggan akan merasa puas mendapatkan sesuatu pelayanan yang memuaskan, begitu juga pada *Travel Cipaganti Group* di Jember. Seorang pelanggan dapat dikatakan puas dengan kualitas pelayanan pada saat menggunakan jasa *Travel Cipaganti Group* di Jember, akan merasakan nyaman, percaya, dan berkeinginan untuk terus menggunakan jasa *Travel Cipaganti Group* di Jember tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Travel Cipaganti Group* di Jember. Serta Untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Travel Cipaganti Group* di Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *Accidental Quota Sampling* yaitu sebanyak 40 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi

seederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Travel Cipaganti Group* di Jember. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan F_{hitung} (148,777) > F_{tabel} (2,494) dengan tingkat taraf signifikan $\alpha = 0.05 > 0.000$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 79,7% yang berarti bahwa variabel lain yang tidak diteliti yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 20,3% yaitu harga, promosi, lokasi, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan segala bentuk kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak *Travel Cipaganti Group* di Jember dapat memberikan rasa nyaman, percaya, dan senang, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan segala kualitas pelayanan yang di sediakan oleh pihak *Travel Cipaganti Group* di Jember tersebut. Sehingga pada pihak *Travel Cipaganti Group* di Jember terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Drs. Sutrisno Djaja, M.M, selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Djoko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembimbing II, Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Dosen Pembahas, dan Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
6. Sukirman selaku Kepala Kepala Outlet Jatim II *Travel Cipaganti Group* kantor perwakilan Jember beserta *customer service*;
7. Teman sejawatku PE' 08 yang menempuh dan mengerjakan skripsi dan teman-teman komunitas ICI Moratti Jember tercinta terima kasih dukungannya;
8. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, 26 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PETA LOKASI <i>TRAVEL CIPAGANTI GROUP</i> JEMBER	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Kerangka Berpikir	14
2.6 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3. METODE PENELITIAN	18

3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian	18
3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1 Sumber Data	19
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	19
a. Metode Angket	19
b. Metode Dokumentasi	19
c. Metode Wawancara	19
d. Metode Observasi	20
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.4.1 Populasi Penelitian	20
3.4.2 Sampel Penelitian	20
3.5 Definisi Operasional	21
3.6 Tehnik Pengolahan Data	23
3.6.1 Editing	23
3.6.1 Skoring	23
3.6.1 Tabulasi	24
3.7 Uji Validatas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Reliabilitas	24
3.8 Metode Pengolahan Data	26
3.8.1 Analisis Deskriptif	27
3.8.2 Analisis Inferensial	27
a. Analisis Garis Regresi Sederhana	27
b. Analisis Varian Garis Regresi	28
c. Uji F	39
e. Efektifitas Garis Regresi	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31

4.1 Data Pelengkap	31
4.1.1 Sejarah Berdirinya <i>Travel Cipaganti Group Jember</i>	31
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Travel Cipaganti Group Jember</i>	32
4.2 Data Utama	32
4.2.1 Gambaran Umum Responden	32
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	33
4.2.3 Responden Menurut Usia	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	34
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
4.4 Analisis Data	37
4.4.1 Analisis Deskriptif	37
4.4.1.1 Kualitas Pelayanan	37
4.4.1.2 Kepuasan Pelanggan	44
4.4.2 Analisis Inferensial	47
4.4.2.1 Analisis Garis regresi Sederhana	47
4.4.2.2 Analisis Varian Garis Regresi	49
4.4.2.3 Uji F	49
4.4.2.4 Efektifitas Garis Regresi	50
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelkitian	59
4.6.1 Kekuatan Penelitian	59
4.6.2 Kelemahan Penelitian	59
BAB 5. PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR BACAAN	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	6
Tabel 3.1	Kriteria untuk t_{hitung}	26
Tabel 3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	29
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Menurut Usia	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.4	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.6	Indikator Bukti Fisik	38
Tabel 4.7	Indikator Keandalan	39
Tabel 4.8	Indikator Daya Tanggap	41
Tabel 4.9	Indikator Jaminan	42
Tabel 4.10	Indikator Empati	43
Tabel 4.11	Indikator Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	48
Tabel 4.13	Rekapitulasi SPSS untuk Uji F	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2	Konsep Kerangka Berfikir	14
Gambar 4.1	Struktur Organisasi <i>Travel Cipaganti Group</i> Jember	32

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian	63
B. Tuntunan Penelitian	64
C. Angket Penelitian	66
D. Pedoman Wawancara	72
E. Rekapitulasi Hasil Angket	73
F. Hasil Analisis Data	75
G. Transkrip Wawancara	92
H. Tabel r	95
I. Tabel F	96
J. Surat Izin Penelitian	99
K. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	100
L. Data Responden	101
M. Lembar Konsultasi	102
N. Daftar Riwayat Hidup	104
O. Dokumentasi	105

PETA LOKASI *TRAVEL CIPAGANTI GROUP* JEMBER



Sumber Alam

CIPAGANTI

**KLINIK
RIE KI**

**CV
SJAM**

TELKOM

JEMBER

SURABAYA

MASJID

GAJAH MADA SQUARE

Sumber: Eriek Syarief Rachman