



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BUS  
PARIWISATA PADA PO. AKAS IV PROBOLINGGO**

*(Studi pada Yayasan Darunnajah)*

*The Influence of Services Quality to Consumers Satisfaction Tourism Bus at PO. AKAS IV  
Probolinggo*

*(A Study at Darunnajah Foundation)*

**SKRIPSI**

Oleh

**Za'im Kayyasa Annu'many**  
**NIM 090910202096**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BUS  
PARIWISATA PADA PO. AKAS IV PROBOLINGGO**

**(Studi pada Yayasan Darunnajah)**

*The Influence of Services Quality to Consumer Satisfaction Tourism Bus at PO. AKAS IV  
Probolinggo*

*(A Study at Darunnajah Foundation)*

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Za'im Kayyash Annu'many**  
**NIM 090910202096**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirohmannirrohim, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya sampai detik-detik tertulisnya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang selalu menyertai dengan doa, semangat, motivasi, cinta, dan kasih sayang:

1. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Alm. Sumarnu dan Ibunda Aries Ngrahayuningtyas yang senantiasa memberikan doa dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak terhitung selama hidup Ananda, sehingga membuat Ananda tumbuh menjadi orang yang tegar dan berusaha memahami arti kehidupan.
2. Kakakku, Aqil Mumtaz yang telah menyuntik semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Adikku, Nuzhatul Hamhami yang selalu menghibur dan memberi motivasi kepada penulis.
4. Almamater Universitas Jember.

## **MOTO**

*“Kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan”*

**(Fandy Tjiptono)**

---

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Za'im Kayyasah Annu'many

NIM : 090910202096

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BUS PARIWISATA PADA PO AKAS IV PROBOLINGGO (STUDI PADA YAYASAN DARUNNAJAH)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 Februari 2014  
Yang menyatakan

Za'im Kayyasah A  
NIM 090910202096

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BUS PARIWISATA PADA PO AKAS IV PROBOLINGGO**

**(Studi pada Yayasan Darunnajah)**

Oleh

Za'im Kayyasah Annu'many  
NIM 090910202096

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I Ketut Mastika, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Pada PO AKAS IV Probolinggo (Studi pada Yayasan Darunnajah)” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, 07 Februari 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji  
Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP. 195704071986091001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM  
NIP. 197508252002121002  
Anggota III,

Drs. I Ketut Mastika, MM  
NIP. 195905071989031002  
Anggota IV,

Dr. Agus Budihardjo, MA  
NIP. 195208141980031002

Drs, Didik Eko Julianto, MAB  
NIP. 196107221989021001

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP.195207271981031003

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Pada PO AKAS IV Probolinggo (Studi pada Yayasan Darunnajah);** Za'im Kayyasa Annu'many, 090910202096; 2014: 75 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perkembangan transportasi dari tahun ke tahun berkembang sangat pesat, dengan banyaknya persaingan perusahaan transportasi mengharuskan pengusaha selalu mengetahui kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang lebih baik dan juga lebih meningkatkan kualitas layanan mereka.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini bus pariwisata, yang meliputi 5 indikator yaitu: berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) yang bertujuan untuk memberikan sebagian kecil jawaban atas penyebab tingginya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasa konsumen bus pariwisata pada PO AKAS IV Probolinggo Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang menikmati layanan PO AKAS IV Probolinggo yaitu pada Yayasan Darunnajah dikarenakan Yayasan Darunnajah telah menikmati layanan dari perusahaan lebih dari sekali. Penelitian ini dilakukan dengan cara *survey* dengan tipe penelitian menggunakan penelitian *assosiatif* dengan bentuk kausal yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi sederhana, uji t dan koefisien determinasi ( $R_{square}$ ). Regresi linier sederhana dilakukan untuk menggambar model hubungan antara variabel bebas (kualitas jasa) dan variabel terikat (kepuasan konsumen). Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa signifikan



pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilihat dari tabel distribusi t. Sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Sampel pada penelitian ini berjumlah 52 orang yang diambil dari konsumen yang menikmati PO AKAS IV dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu siapa saja yang merasa kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data .

Hasil penelitian ini dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = 2,270 + 0,168 X$ , ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen bus pariwisata pada PO AKAS IV Probolinggo, adapun besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,168. Artinya faktor kualitas jasa yang diukur melalui indikator berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan konsumen bus pariwisata pada PO AKAS IV Probolinggo. Hasil penghitungan uji t adalah diketahui besarnya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,782 > 2,000$  dan signifikansi  $< \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel kualitas jasa (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Pada PO AKAS IV Probolinggo (Studi pada Yayasan Darunnajah)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Drs. Soehartono MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas bantuan pemikiran, motivasi, harapan yang telah diberikan kepada penulis selama ini;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa mengarahkan dan memberi masukan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini.
6. Drs. I Ketut Mastika, MM selaku Dosen Pembimbing Anggota yang juga dengan sabar memberikan pengarahan serta bimbingan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Saudara-Saudaraku, di Pondok Aljauhar jalan Nias 3 no 5 (khususnya kamar 7) yang selalu berbagi dalam suka maupun duka.
9. Teman-teman dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009. Atas interaksi denganmu semua yang tak pernah terlupakan dan sangat kurindukan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga, masih diperlukan saran dan kritik yang membangun dari segenap pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi segenap pihak yang membutuhkan.

Jember, 07 Februari 2014

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>MOTO</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1. Landasan teori</b> .....	8
2.1.1 Manajamen Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2.1 Konsep Jasa .....	9
2.1.2.2 Klasifikasi Jasa .....	11
2.1.2.3 Paket Jasa .....	12
2.1.2.4 Strategi Produk Jasa .....	13

2.1.2.5 Kualitas Jasa .....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.3.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.3.2 Prilaku Konsumen .....	22
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	23
2.1.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen.....	25
2.1.3.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.3.6 Memantau Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.3.7 Harapan Pelanggan.....	31
2.1.4 Pariwisata.....	33
2.1.4.1 Konsep Pariwisata .....	33
2.1.4.2 Bentuk-bentuk Pariwisata.....	34
2.1.5 Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen .....	35
<b>2.2. Model Analisis .....</b>	<b>36</b>
<b>2.3. Hipotesis .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
<b>3.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Tahap Persiapan .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4. Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5. Tahap Pengolahan Data.....</b>	<b>42</b>
<b>3.6. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>43</b>
3.6.1 Kualitas Layanan .....	44
3.6.2 Kepuasan Konsumen .....	46
<b>3.7. Uji Instrumen .....</b>	<b>48</b>
3.7.1 Uji Validitas.....	48
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49
<b>3.8. Analisis Data .....</b>	<b>51</b>

3.8.1	Regresi Linier Sederhana .....	51
3.8.2	Uji T.....	51
3.8.3	Koefisien Determinasi.....	53
<b>3.9.</b>	<b>Tahap Pengambilan Kesimpulan.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Penelitian.....</b>	<b>54</b>
4.1.1	Sejarah singkat PO AKAS .....	54
4.1.2	Kebijakan, Visi dan Misi PO AKAS IV Probolinggo .....	56
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	57
4.1.4	Personalia Perusahaan.....	62
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Umum Responden .....</b>	<b>64</b>
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2.2	Berdasarkan Usia .....	65
<b>4.3</b>	<b>Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>4.4</b>	<b>Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....</b>	<b>68</b>
4.4.1	Uji Validitas.....	68
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	69
<b>4.5.</b>	<b>Hasil Analisis Data .....</b>	<b>70</b>
4.5.1	Regresi Linier Sederhana .....	70
4.5.2	Koefisien Determinasi.....	71
4.5.3	Uji t.....	71
<b>4.6.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>72</b>
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1.1 Beberapa nama Perusahaan Otobus Pariwisata di Jawa Timur .....	5
2.1 Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa .....	15
2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut UU Perlindungan Konsumen.....	28
3.1 Operasionalisasi Konsep.....	47
3.2 Kriteria Indeks Reliabilitas .....	50
4.1 Jumlah dan Klasifikasi Tenaga Kerja Menurut Bagian/Jabatan .....	62
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	64
4.3 Usia Responden .....	65
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Jasa.....	66
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan konsumen bus pariwisata kepada PO. AKAS IV Probolinggo.....	68
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	69
4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
4.8 Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana ....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Urutan Aktivitas.....	30
2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhnya Harapan Konsumen .....	31
2.3 Model Analisis .....	36
4.1 Struktur Organisasi PO AKAS IV Probolinggo .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Daftar Kuesioner .....	79
Lampiran 2. Tabulasi .....	84
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....	85
Lampiran 4. Hasil Uji Realibilitas .....	88
Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	90
Lampiran 6. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	94
Lampiran 7. Tabel Distribusi r.....	96
Lampiran 8. Tabel Distribusi t.....	97
Lampiran 9. Permohonan Ijin Penelitian ke-FISIP .....	98
Lampiran 10 Permohonan Ijin PO AKAS IV Probolinggo .....	99