



**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WIRADASA ABADI  
*TOUR & TRAVEL***

(Studi kasus pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2011 Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Univesitas Jember)

**SKRIPSI**

Oleh

**Eko Setiyawan**

**NIM. 090210301009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN WIRADASA ABADI *TOUR AND TRAVEL***

**(Studi Kasus Pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2011 Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:  
Eko Setiyawan  
NIM 090210301009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta do'a dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Achmad Sukardi dan Ibunda tercinta dan tersayang Istiyannah 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. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

## **MOTO**

“Apabila di dalam diriseseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun”

( Bung karno)

“ Kesalahan Terbesar adalah Putus Asa, Keberanian Terbesar adalah Sabar  
Guru Terbaik adalah Pengalaman, Kebanggaan Terbesar Adalah Kepercayaan  
dan Modal Terbesar adalah Percaya Diri ”

( Sayyidina Ali)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eko Setiyawan

NIM : 090210301009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel***” 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Mei 2014

Yang menyatakan,

Eko Setiyawan  
NIM 090210301009

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN WIRADASA ABADI *TOUR AND TRAVEL***

#### **SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

oleh:

Nama : Eko Setiyawan  
NIM : 090210301009  
Angkatan : 2009  
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 24 Mei 1990  
Jurusan/program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19570528198403 2 002

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel***” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 21 Mei 2014

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Sri Wahyuni, M. Si  
NIP. 19570528 198403 2 002

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

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Pudjo Suharso, M.Si  
NIP. 19591116 198601 1 001

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

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember,

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

## RINGKASAN

**Pengaruh Persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel*.** Eko Setiyawan; 090210301009; 2014; 52 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Jasa merupakan kegiatan bisnis yang keberadaanya dibutuhkan oleh masyarakat dari kalangan manapun. Salah satu perusahaan jasa yang dibutuhkan oleh kalangan masyarakat pada saat ini adalah Jasa biro perjalanan wisata atau di sebut juga *Tour and Travel*. Tingginya persaingan menuntut perusahaan jasa melakukan upaya untuk menarik perhatian para konsumen agar mereka menggunakan jasa yang telah di tawarkan oleh perusahaan jasa tersebut. Biro perjalanan wisata tersebut salah satunya yang sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat kota jember yaitu Wiradasa Abadi *Tour and Travel*. Upaya yang telah dilakukan oleh jasa biro perjalanan wisata dalam mengatasi persaingan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan agar mencapai suatu kepuasan pada konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel* dan 2) Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan dan harga yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel*

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive area* yang dilaksanakan di kampus Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dan penentuan populasi penelitian menggunakan *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya di uji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan analisis statistik inferensial (persamaan regresi linier berganda, nilai



koefisien korelasi berganda, uji F, dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 16,00 for windows*).

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi  $= -7,408 + 0,347X_1 + 0,203X_2 + e_i$  dengan  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen *Wiradasa Abadi Tour and Travel*. Besarnya pengaruh secara keseluruhan tersebut sebesar 87,8%. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 66,846% dan harga sebesar 20,968%. Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Wiradasa Abadi Tour and Travel* sebesar 87,8% dan 2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen *Wiradasa Abadi Tour and Travel* sebesar 66,846%.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain: 1) bagi pihak *Wiradasa Abadi Tour and Travel*, hendaknya kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan tetap dipertahankan namun alangkah baiknya memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya, meskipun harga yang dibayarkan konsumen mahal namun harapan konsumen terealisasikan, dan 2) bagi peneliti lain, untuk mempertimbangkan pengaruh variabel bebas lain seperti contohnya: promosi, lokasi, dan lain-lainnya jika ingin melakukan penelitian sejenis.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, kepuasan konsumen *Wiradasa Abadi Tour and Travel*.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Wiradasa Abadi *Tour and Travel (Studi Kasus pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2011 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Dra.Sri Wahyuni, M.Si dan Drs. Djoko Widodo, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Drs.Pudjo Suharso, M.Si dan Hety Mustika Ani, S.Pd,M.Pd selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2011 telah membantu dalam penelitian ini untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Kekasih, sahabat atau calon pendampingku kelak yang tercinta yang telah setia menemani dalam suka dan duka serta keceriannya selama ini.

10. Sahabatku Rozi, Surya, Anang, Chandra, Bayu, Irma, qiqi dan teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2009, terima kasih atas semangat dan semua kenangan selama ini;
11. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 21 Mei 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>DENAH LOKASI</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian terdahulu .....	5
2.1 Persepsi Konsumen .....	6
2.3 Landasan Teori Kualitas Pelayanan .....	8
2.4 Landasan Teori Harga .....	11
2.5 Landasan Teori Kepuasan Konsumen.....	14
2.6 Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	18

2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
2.8 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Metode Penentuan Lokasi .....	21
3.3 Metode Penentuan Populasi .....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4.1 Jenis Data .....	23
3.4.2 Sumber Data.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5.1 Metode Wawancara.....	23
3.5.2 Metode Angket.....	24
3.5.3 Studi Pustaka.....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6.1 Kualitas Pelayanan .....	24
3.6.2 Harga .....	25
3.6.3 Kepuasan Konsumen.....	25
3.7 Metode Pengolahan Data .....	26
3.8 Uji Instrument .....	27
3.8.1 Uji Validitas .....	27
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.9 Metode Analisis Data.....	29
3.9.1 Analisis Inferensial.....	29
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Data Pendukung .....	33
4.1.1 Sejarah Wiradasa Abadi .....	33
4.2 Data Utama.....	34
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	35

4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	35
4.3.1 Uji Validitas .....	36
4.3.1 Uji Reliabilitas .....	37
4.4 Analisis Data .....	39
4.4.1 Analisi Inferensial .....	39
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
4.4.3 Analisis Varian Garis Regresi .....	40
4.4.4 Koefisien Determinasi Berganda.....	41
4.4.5 Uji F .....	41
4.4.6 Uji t .....	42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	51
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>53</b>
<b>Lampiran-lampiran .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	30
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Jumlah Nilai Angket .....	36
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.4 Hubungan Jumlah Butir dengan Reliabilitas Instrumen .....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	38
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4,7 Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji F.....	42
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji t .....	42
Tabel 5.0 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	43

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2 Konsep Kerangka Berpikir .....	19



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Matrik Penelitian.....	56
B. Pedoman Penelitian.....	58
C. Angket Penelitian .....	59
D. Pedoman Wawancara.....	64
E. Taranskip Wawancara .....	65
F. Daftar Mahasiswa.....	70
G. Data Input.....	72
H. Analisis Data.....	78
I. Tabel Nilai Kritis R .....	103
J. Tabel Nilai Kritis t .....	104
K. Tabel Nilai Kritis F.....	107
L. Foto Penelitian .....	110
M. Surat Ijin Penelitian .....	112
N. Surat Keterangan Penelitian.....	113
O. Lembar Konsultasi Pembimbing 1 .....	114
P. Lembar Konsultasi Pembimbing 2 .....	115
Q. Daftar Riwayat Hidup .....	116

