

ABSTRAK

FRAYOGA AJI FERDIANSYAH 15.1011.245

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN ATRAKANA TRAVEL

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis . 2019

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1), variabel kepuasan pelanggan (X_2), terhadap loyalitas pelanggan (Y), (2) pengaruh secara simultan terhadap variabel variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan sebanyak 50 responden yang diambil melalui teknik random sampling. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda.

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa: (1) kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, (2) Variabel kepuasan pelanggan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya jika kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan baik maka dapat meningkatkan keputusan pembelian (3) Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka akan semakin meningkat pula loyalitas pelanggan (4) Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN ATRAKANA TRAVEL” (Studi Pada Pelanggan Atrakana travel) sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Ilmu Administrasi Niaga.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis diberi bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara materil maupun moril. Khususnya untuk kedua orang tuaku tersayang yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung pilihan anakmu tercinta. Untuk itu ananda mengucapkan terima kasih atas doa dan segala dukungannya serta telah menjadi orang tua terbaik bagi saya.

Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang mendukung tercapainya karya ilmiah ini. Semoga segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan kebaikan dan pahala dari Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi,M.Sc. Selaku ketua di STIA dan Manajemen Kepelabuhanan BARUNAWATI Surabaya
2. Soedarmanto,SE,MM selaku kaprodi yang telah memberikan penulis arahan untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik
3. Juli Prastyorini, S.Sos.,MM, selaku pembimbing yang telah memberikan penulis arahan dari awal penulisan hingga selesai dengan baik
4. Dosen STIAMAK Barunawati yang telah memberikan penulis arahan untuk membuat penelitian dari awal penulisan hingga selesai dengan baik
5. Pimpinan Atrakana travel yang telah memberikan ijin dan perhatianna kepada penulis untuk melakukan penelitiaian serta kepada staff perusahaan yang ikut serta dalam membantu kegiatan penelitian

6. Kepada kedua orang tua serta keluarga penulis yang telah memberikan banyak motivasi, semangat serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik
7. Kepada seluruh mahasiswa-mahasiswi angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi serta saran dan kritikan yang baik untuk penyusunan penelitian ini
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang turut membantu dalam penyusunan penelitian ini

Penulis sangat menyadari apabila selama pelaksanaan penelitian ini terdapat hal kurang berkenan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik serta saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk perbaikan, besar harapan penulis agar penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca dan keperluan pendidikan pada umumnya. Penelitian ini dibuat penulis dengan sebaik-baiknya. Dan penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan penelitian ini.

Penulisan berharap laporan ini berguna dan bermanfaat bagi Almamater STIAMAK Surabaya dan buat masyarakat umumnya dan semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik atas kebaikan penulis terima dari semuanya tanpa kecuali

Penulis

Frayoga Aji Ferdiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Pembatasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.1 Definisi Kualitas	5
2.1.2 Manfaat Kualitas.....	6
2.1.3 Definisi Pelayanan	6
2.1.4 Karakteristik Pelayanan	7
2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	10

2.2	Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1	Definisi Kepuasan	11
2.2.2	Definisi Pelanggan	11
2.2.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	12
2.3	Loyalitas Pelanggan.....	12
2.3.1	Definisi Loyalitas.....	12
2.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	12
2.3.3	Tahapan Loyalitas.....	13
2.4	Kerangka Pemikiran	18
2.4.1	Hubungan Antar Variable	18
2.5	Hipotesis	19
2.6	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Populasi Dan Sampel.....	22
3.2.1	Populasi	22
3.2.2	Sampel.....	22
3.3	Jenis & Sumber data	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5	Definisi Operasional	24
3.6	Teknik Analisis Data	25
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	25
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	34
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
4.1.3	Struktur Organisasi	35
4.2	Karakteristik Responden.....	35
4.3	Statistik Deskriptif.....	38

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
4.3.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	40
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
4.4 Analisis Data	42
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.7 Pembahasan	54
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	55
4.7.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggandan Loyalitas Pelangan	55
4.7.3 PengaruhKualitas Pelayanan danKepuasan Pelanggan..	56
4.7.4 Variabel Yang Paling Dominan	57
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58
Studi Pustaka.....	60
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.2	Koefisien Korelasi.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.5	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	39
Tabel 4.6	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	40
Tabel 4.7	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.13	Nilai Durbin Watson	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas	48
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.16	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.17	Uji Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.18	Nilai Koefisien Beta	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Rumus Autokorelasi.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Atrakana Travel	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatter Plot.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner
LAMPIRAN 2	: Tabulasi Data
LAMPIRAN 3	: Hasil Statistik Deskriptif
LAMPIRAN 4	: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 5	: Hasil Uji Asumsi Klasik
LAMPIRAN 6	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda
LAMPIRAN 7	: Hasil Uji Hipotesis
LAMPIRAN 8	: Lembar Konsultasi