

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. DIMENSI RAYA INDOWISATA CABANG
YOGYAKARTA**



Oleh :

MUHAMAD RIZQI

NIM : 412100229

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. DIMENSI RAYA INDOWISATA CABANG
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMAD RIZQI

NIM : 412100229

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. DIMENSI RAYA INDOWISATA CABANG
YOGYAKARTA**



Hari Rachmadi, SE, MM
NIDN : 0505076501

Yudi Setiaji, SH, MM
NIDN : 0508066401

Mengetahui
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., MM
NIDN : 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. DIMENSI RAYA INDOWISATA CABANG
YOGYAKARTA**

Oleh :

MUHAMAD RIZQI

412100229

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 22 Juli 2019

DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	: Agus Wibowo, S.ST. MM NIDN : 0502076701	(.....)
Pembimbing I	: Hari Rachmadi, SE, MM NIDN : 0505076501	(.....)
Pembimbing II	: Yudi Setiaji, SH, MM NIDN : 0508066401	(.....)

**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Drs. Prihatno, MM
NIDN : 05261259001

MOTTO

*“ Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab
sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima meskipun 14 semester
lamanya ”*

(PENULIS)

*“ Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka
merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “. (QS. Ar-Ra'd 13:11)*

(PENULIS)

“ Kawula mung saderma, mobah-mosik kersaning Hyang Sukmo “

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan yang Maha Esa atas kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur aku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat.

1. Keluargaku tersayang, (Alm) ayahanda dan juga ibu yang sampe saat ini tetap memberikan semangat untuk menyelesaikan kuliah sebagai hadiah terindah bagi ayah yang sudah tidak bisa menyaksikan prosesi wisuda dan semoga kebahagiaan ibu sudah mewakili sosok ayah yang selama ini mendambakan anaknya telah lulus perkuliahan.
2. Sahabat dan teman-teman kampus yang selalu membantu demi selesainya skripsi saya. Hal yang tidak akan terlupakan adalah berjuang bersama demi gelar yang mulia ini.

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Penulis

MUHAMAD RIZQI

NIM : 412100229

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirrohim

Penulis ucapkan syukur Alhamdulillah dan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan jasmani dan rohani kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di. PT. Dimensi Raya Indowisata Cabang Yogyakarta”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

ALLAH SWT menciptakan manusia tiada yang sempurna, yang tak lepas dari kesalahan seperti perumpamaan yang berbunyi Tak Ada Gading Yang Tak Retak (Manusia tak lepas dari kekurangan dan kelemahan). Dengan kerendahan hati, peneliti menerima segala pandangan dan saran yang dapat membangun demi tujuan yang lebih baik lagi. Proses penelitian yang memakan waktu berbulan-bulan telah membe banyak pembelajaran bagi peneliti. Maka berkenaan dengan terselesaikan Skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan kerjasamanya kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, SE, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku pembimbing II dan juga Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk- petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Agus Wibowo, S.ST., MM selaku penguji utama yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan para responden diberi balasan yang layak.

Akhir kata peneliti berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Peneliti

Muhamad Rizqi

NIM : 412100229

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
HALAMAN PERNYATAAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI & HIPOTESIS

A. Landasan Teori	8
1. Kualitas	8
2. Pelayanan	9

3. Kualitas Pelayanan	10
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
5. Pelanggan	12
6. Kepuasan Pelanggan	12
7. Pengertian Biro Perjalanan Wisata	17
8. Pengertian Pariwisata	19
9. Wisatawan	20
B. Kerangka Pemikiran	22
C. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Populasi & Sampel	24
D. Variabel, Indikator dan Definisi Oprasional	26
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Metode Analisis Data	31

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	36
1. Gambaran Umum PT. Dimensi Raya Indowisata.....	36
2. Visi dan Misi	37
3. Tujuan	38
4. Produk dan servis.....	38

5. Tugas Pokok	44
6. Perlengkapan dan Administrasi	48
B. Analisis Data	48
1. Deskripsi Kuisioner	48
C. Uji Kualitas Data	49
D. Analisis Regresi	53
E. Pembahasan dan Interpretasi	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Reliability statistic	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Determinasi (Uji R Square).....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pembimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat permohonan penelitian
- Lampiran 3 : Surat Selesai penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Tabel Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : Tabel Uji Determinasi (R Square)
- Lampiran 10 : Tabel Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 11 : Tabel Uji Signifikansi (Uji t)
- Lampiran 12 : Data Responden

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. Dimensi Raya Indowisata Cabang Yogyakarta

ABSTRAK

Penulis mengambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. DIMENSI RAYA INDOVISATA CABANG YOGYAKARTA” pada periode bulan juli 2019 dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di kantor dimensi raya cabang yogyakarta dengan memberikan kuisioner untuk diisi oleh pelanggan yang datang dan juga pelanggan yang sudah menggunakan jasa perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jumlah sampling insidental 100 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis linier berganda *SPSS 16.0* dengan variabel X_1 (Assurance), X_2 (Emphaty), X_3 (Reliability), X_4 (Responsiveness), X_5 (Tangible), sedangkan variabel terikatnya adalah Y (Kepuasan Pelanggan).

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,287. Hal ini berarti kontribusi dari assurance, emphaty, relibiality, reponsiveness, dan tangibel sebesar 28,7 % terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji f diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 8,986 dan berdasarkan tabel F diketahui nilai F sebesar 2.33. Oleh karena itu nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($8,986 > 2.33$) maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regeresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan PT. Dimensi Raya Indowisata cabang Yogyakarta dapat diprediksi berdasarkan *assurance, emphaty, relibiality, reponsiveness, tangible*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (*assurance,emphaty,relibiality,responsiveness dan tangible*) , Kepuasan Pelanggan.

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Rizqi

Nim : 412100229

Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata

Prodi : Manajemen Bisnis Perjalanan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Dimensi Raya Indowisata Cabang Yogyakarta”** merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat guna memperoleh derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata D IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia dituntut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Muhamad Rizqi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan usaha saat ini, salah satu usaha yang berkembang sangat pesat adalah usaha atau bisnis dibidang tour & travel. Persaingan yang semakin ketat membuat banyak perusahaan yang terlibat langsung dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Hal ini menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Menghadapi gencarnya persaingan dalam bidang pemasaran, maka tuntutan memperkenalkan kualitas produk menjadi bahan pertimbangan yang harus diterapkan perusahaan kepada pelanggan. Pentingnya kualitas produk menjadi keunggulan bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan brand image untuk dapat bertahan dalam memasarkan produknya. Semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin menarik minat konsumen untuk membeli produk tersebut.

Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting. Seiring dengan perkembangannya, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap

kualitas pelayanan melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Selain itu, sektor jasa juga mengambil peran penting dalam perekonomian Indonesia, terlebih dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan keinginan konsumen serta tuntutan untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Melihat kenyataan dunia usaha sekarang ini telah banyak yang bergerak dibidang pelayanan jasa, khususnya dalam bidang usaha perjalanan wisata atau *travel agent*. Hal ini ditandai dengan banyaknya bermunculan perusahaan baik kecil maupun besar yang menawarkan jasa yang sama di beberapa lokasi yang saling berdekatan satu sama lain yang memicu terjadinya persaingan tarif.

Oleh karena itu perusahaan tour & travel harus berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan meningkatkan nilai bagi pelanggan tanpa mengurangi kualitas pelayanan jasa tersebut. Kualitas pelayanan yang baik mampu memberi dampak positif terhadap perusahaan. Dengan demikian, perusahaan tidak perlu khawatir terhadap adanya persaingan tarif, karena pada akhirnya yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat bertahan untuk jangka panjang. Pelanggan yang puas akan loyal terhadap satu perusahaan, sehingga tidak terprovokasi oleh fluktuasi harga yang sewaktu-waktu bisa lebih rendah. Kombinasi antara tarif murah dan pelayanan berkualitas akan lebih baik bagi perusahaan yang sedang bersaing namun jika dibandingkan, pelanggan akan lebih memilih

pelayanan yang sepenuh hati daripada tawaran tarif murah yang tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik dan tidak mampu menjaga kenyamanan pelanggan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, pihak tour & travel harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, pihak tour & travel harus dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Jika pelanggan merasa puas atas pelayanan, dimana kepentingan dan harapannya terpenuhi, maka akan didapatkan pelanggan yang loyal sehingga dapat menambah kepercayaan masyarakat sebagai tempat penyelenggara layanan wisata. Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang berakibat munculnya berbagai keluhan. Keluhan yang terjadi disebabkan karena ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialaminya. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis. Dengan demikian, harapan konsumenlah yang melatarbelakangi mengapa dua perusahaan yang bergerak dibidang yang sama mendapat nilai yang berbeda oleh konsumen. Hasil penilaian tingkat

kepuasan pelanggan akan dapat memperlihatkan mode, bagaimana menjadikan pelanggan dapat merasa puas ataupun tidak puas. Berdasarkan hasil penilaian pelanggan atas pelayanan pihak tour & travel, maka pihak perusahaan dapat melakukan koreksi terhadap kinerja pelayanannya. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan landasan utama untuk diharapkan mampu memenangkan persaingan atau paling tidak tumbuh dan berkembang pada masa persaingan dunia usaha yang semakin pesat ini. Selain itu, jika sewaktu-waktu terjadi penurunan tingkat pembelian produk jasa dan tiket disuatu tour & travel, bisa dikaitkan dengan faktor pelayanan yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu dikaji lebih mendalam apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta untuk mengetahui apa yang diharapkan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

PT.Dimens Raya Indowisata Cabang Yogyakarta merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang memiliki kantor pusat di Magelang dan membuka cabang di Yogyakarta. Sebagai perusahaan cabang yang sudah cukup lama berdiri di Yogyakarta, diharapkan bisa tetap bersaing dengan *travel agent* lain yang semakin banyak bermunculan. Karena itu diharapkan kepuasan pelanggan merupakan landasan utama untuk mampu memenangkan persaingan yang ada, atau paling tidak tetap berkembang di era usaha *travel agent* saat ini.

PT.Dimens Raya Indowisata Cabang Yogyakarta yang sudah cukup lama berdiri di Yogyakarta ini, dari tahun ke tahun mengalami

peningkatan dan terkadang juga mengalami penurunan. Untuk penjualan tiket, mulai dari tiket pesawat, tiket kapal laut dan tiket kereta bisa dikatakan stabil kecuali pada musim liburan pasti mengalami peningkatan penjualan. Penurunan terjadi pada penjualan paket *tour*. Hal ini mungkin dikarenakan obyek wisata yang ditawarkan kurang menarik atau bisa dikaitkan dengan kualitas pelayanan saat meng *handle tour*. Mungkin saja pelayanan saat meng *handle tour* kurang memuaskan konsumen sehingga tidak mau menggunakan jasa *travel* ini lagi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.Dimensi Raya Indowisata Cabang Yogyakarta**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang berupa *Assurance*, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan yang berupa *Emphaty*, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas pelayanan yang berupa *Relibiality*, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan yang berupa *Responsiveness*, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

5. Apakah kualitas pelayanan yang berupa *Tangible*, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
6. Dari kelima variabel tersebut manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
7. Apakah kelima variabel tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, untuk menghindari pengertian yang terlalu luas dan keluar dari pokok pembahasan maka penulis membatasi permasalahan yang ada. Batasan masalah tersebut hanya pada Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang bervariasi *Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Tangible*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis dan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah kedalam keadaan yang sebenarnya serta dapat memberikan informasi kepada pembaca lainnya. Selain itu

juga menambah wawasan penulis dibidang peningkatan pembelian tiket dan paket tour di sebuah Tour & Travel Agent.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi perusahaan agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada sehingga kualitas pelayanan yang sudah ada bisa menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Lembaga

Dapat membantu menambah informasi yang diperlukan untuk pustaka dan bisa menjadi sumber informasi baru bagi mahasiswa yang akan menyusun skripsi.