

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata**

**Disusun Oleh :**

**Razma Mirzanarko**

**NO. MHS : 415100352**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT**



Oleh :

Razma Mirzanarko  
NO. MHS : 415100352

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

Ali Hasan, SE, MM  
NIDN.0007106001

Pembimbing II

Agus Wibowo SBS, S.Sos, MM  
NIDN.0502076701

Mengetahui  
Ketua Jurusan

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

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT**



**Dosen Penguji Utama** : Yudi Setiaji,SH,MM : .....  
NIDN: 0508066401

**Pembimbing I** : Ali Hasan,SE,MM : .....  
NIDN: 0007106001

**Pembimbing II** : Agus Wibowo,SBS,S.Sos,MM : .....  
NIDN: 0502076701

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



Drs. Prihatno, MM  
NIDN.0526125901

## Pernyataan Keaslian Skripsi

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Razma Mirzanarko  
NIM : 415100352  
Programstudi : Usaha Perjalanan Wisata  
JudulSkripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di CV Riffa Transport

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta 17 Juni 2019





## MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai ( dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain ” (Q.S Al-Insyirah 6-7)*

*“ Berhentilah menghakimi masalah orang lain. lebih baik berdirilah disampingnya bantu dia memperindah masa depannya*

*(Najwa Shihab)*

## Halaman Persembahan

Alhamdulillah, segala puji bagi dan syukur kepada Allah SWT, dengan segala petunjuk dan pertolongannya dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melindungi dan memberikan segala pertolongan-Nya.
2. Kepada Bapak Sardiyono dan Ibu Anik Ratnawati yang sudah mendukung serta memberikan saran dalam tujuan kebaikan.
3. Sahabat Hanifah, alifah, shilvy, Tiko, serta bela yang sudah mendukung, support, teman maupun sahabat dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Sahabat saya aprel, fedri dan sofia, terimakasih karena telah mendukung .
5. Sahabat saya seperjuangan magang di imigrasi sela,della,sofi,dan yang lainnya terima kasih sudah saling membantu dan menyemangati .
6. Teman-teman Manajemen Bisnis Perjalanan Angkatan 2015 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan,baik pikiran maupun perlengkapan dalam penyusunan skripsi ini
7. Untuk rekan kerja saya di Rajawali Prima Transport bapak sugeng,dan pegawai freelance lainnya terima kasih udah memberikan dukungannya
8. Dan terimakasih buat Dosen-dosen Ampta dan yang pasti Almamaterku tercinta STP AMPTA YOGYAKARTA.

Salam Bahagia

Mirza

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur saya ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan-Nya skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DI CV Riffa Transport” dapat terselesaikan. Tujuan dari penelitian skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan. Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak kesulitan yang peneliti hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ali Hasan , SE, MM, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Agus Wibowo SBS,S.Sos,MM selaku pembimbing kedua yang telah membantu memberikan arahan dan masukan sehingga hasil skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Yudi Setiaji, SH,MM selaku ketua Jurusan Program Studi D-4 Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA YOGYAKARTA.
4. Bapak Drs.Prihatno. MM., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penelitian skripsi ini.

5. Bapak Bukhori selaku Direktur di CV Riffa Transport dan juga pegawai yang telah memberikan izin dan membantu selama penelitian skripsi ini sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
6. Para responden dalam penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai data dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi peneliti. Namun, skripsi ini benar-benar karya peneliti. Oleh karena itu, peneliti bertanggung jawab terhadap seluruh isi penelitian ini.

Yogyakarta, 17 Mei 2019

Razma Mirzanarko



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>            | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang masalah .....                    | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                           | 3           |
| C. Batasan Masalah.....                            | 4           |
| D. Tujuan Penelitian .....                         | 4           |
| E. Manfaat Penelitian .....                        | 4           |
| <b>BAB II   LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b> | <b>5</b>    |
| A. Landasan Teori .....                            | 5           |
| 1. Jasa .....                                      | 5           |
| 2. Biro Perjalanan Wisata.....                     | 8           |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                        | 9           |

|  |           |
|--|-----------|
| 4. Kepuasan Pelanggan .....                        | 11        |
| B. Kerangka Pemikiran .....                        | 15        |
| C. Penelitian Terdahulu.....                       | 16        |
| D. Hipotesis.....                                  | 18        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>19</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                           | 19        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....                | 19        |
| C. Populasi dan Sampel.....                        | 19        |
| 1. Populasi.....                                   | 19        |
| 2. Sampel.....                                     | 20        |
| D. Variabel , Definisi Konsep.....                 | 22        |
| dan Operasional Variabel dan Indikator             |           |
| 1. Variabel Independ Dan Dependent .....           | 22        |
| 2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....   | 22        |
| 3. Indikator .....                                 | 23        |
| E. Metode Pengumpulan Data .....                   | 24        |
| 1. Jenis Instrumen.....                            | 24        |
| F. Metode Analisis Data.....                       | 27        |
| 1. Uji Kelayakan Instrument .....                  | 27        |
| 2. Uji Analisis Data .....                         | 29        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>33</b> |
| A. Deskripsi Objek Penelitian.....                 | 33        |
| 1. Gambaran Umum CV Riffa Transport .....          | 33        |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan.....                   | 33        |
| 3. Fasilitas Perusahaan .....                      | 35        |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| 4. Produk Perusahaan .....       | 34        |
| 5. Struktur Perusahaan .....     | 34        |
| B. Uji Analisis Data .....       | 37        |
| 1. Karakteristik Responden ..... | 37        |
| 2. Uji Validitas .....           | 40        |
| 3. Uji Reabilitas.....           | 41        |
| 4. Uji Normalitas .....          | 43        |
| 5. Uji Multikolinieritas.....    | 44        |
| C. Hasil Analisis Data .....     | 45        |
| 1. Uji Analisis Regresi .....    | 45        |
| 2. Uji Determinasi .....         | 45        |
| 3. Uji Hipotesis .....           | 46        |
| D. Pembahasan.....               | 48        |
| <b>BAB V    PENUTUP.....</b>     | <b>52</b> |
| A. Kesimpulan .....              | 52        |
| B. Saran .....                   | 55        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR GAMBAR**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....                             | 16 |
| Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....                            | 26 |
| Tabel 4.2 Profil Wisatawan Berdasarkan Usia .....                | 39 |
| Tabel 4.3 Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 39 |
| Tabel 4.4 Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....      | 40 |
| Tabel 4.5 Profil Wisatawan Berdasarkan Asal Kota.....            | 41 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Instrument .....                             | 41 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X1.X2,X3,X4,X5 dan Y..... | 42 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....                  | 44 |
| Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 45 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....                            | 45 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas.....                       | 46 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....                  | 47 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji F.....                                      | 48 |
| Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji t.....                             | 49 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....             | 14 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori.....                         | 15 |
| Gambar 2.4 Struktur Perusahaan CV Riffa TRansport..... | 36 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian  
Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian  
Data Hasil Penelitian  
Output SPSS
- Lampiran 3 Tabel T  
Tabel F  
Tabel R
- Lampiran 4 Daftar Bimbingan
- Lampiran 5 Dokumentasi

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Candi CV Riffa Transport” bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan dimensi manakah yang dominan antara variabel independen yakni Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Tangible* (Bukti Nyata) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengambilan sampel sebanyak 50 responden dengan metode *random sampling* (secara acak), instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Data tersebut diuji validitas dan reabilitas serta dengan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan software komputer “SPSS 16,0” dengan metode analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 75,632 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan F tabel sebesar 2,40 yang berarti bahwa F hitung ( $75,632 > F$  tabel (2,40)). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni Kualitas Pelayanan berpengaruh jika diuji secara bersamaan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen yakni kepuasan wisatawan secara simultan. Berdasarkan pengujian parsial variabel *Assurance* (jaminan) memiliki nilai tertinggi sebesar 3,311 sedangkan variabel lainnya yaitu *Responsive* (daya tanggap) memiliki nilai terendah yaitu 2,236. Dengan demikian kelima variabel independen yakni Kualitas Pelayanan dinyatakan signifikan dan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Berdasarkan uji determinasi R square sebesar 0,884 ini berarti kelima variabel independen Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Pelanggan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A Latar Belakang**

Pariwisata saat ini telah menjadi sektor pendapatan yang dinilai memiliki dampak yang signifikan kepada pertumbuhan ekonomi negara. Hal tersebut ditandai dengan meningkatnya aktivitas perjalanan yang dilakukan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang ingin mengunjungi destinasi wisata

Peningkatan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan untuk perjalanan Domestik maupun Internasional membuat pemerintah Indonesia sangat gencar dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di dalam menunjang kebutuhan wisatawan yang sedang melakukan kegiatan perjalanan baik untuk keperluan berwisata maupun keperluan dinas. Peningkatan aktivitas perjalanan yang terjadi di Indonesia dijadikan sebuah peluang bagi pemerintah untuk mensosialisasikan agar setiap daerah di seluruh Indonesia membuat berbagai macam kegiatan (event)

Dengan memanfaatkan sumber daya dan kebudayaan yang mereka miliki masing- masing sebagai salah satu bentuk usaha promosi dalam meningkatkan kunjungan wisatawan ke Indonesia. Dampak dari meningkatnya aktivitas perjalanan Domestik maupun Internasional menjadikan peran sebuah biro perjalanan menjadi amat penting.

Peran biro jasa di Cv Riffa Transport sebagai jasa wisata menjadi sangat penting bagi dunia pariwisata, yang secara langsung mendukung perkembangan

pariwisata di berbagai daerah atau provinsi yang memiliki daya tarik wisata. Ada beberapa jasa wisata yang dapat memberikan produk layanan yang diberikan seperti : perjalanan dinas/umum , perjalanan wisata religi, studytour dan beberapa kegiatan perjalanan lainnya.

Oleh karena itu sebuah biro perjalanan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dengan perilaku karyawan yang bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dalam bidang perjalanan wisata dan transportasi wisata serta kemampuan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi wisatawan akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan. Jaminan rasa aman (*Assurance*) yang dirasakan oleh pelanggan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan citra perusahaan. Sehingga Kepuasan pelanggan akan datang dengan sendirinya jika pelayanan yang diberikan baik dan dapat memenuhi harapan pelanggan sebaliknya, jika biro perjalanan tersebut tidak memenuhi keinginan pelanggan, maka mereka akan kehilangan rasa percaya kepada Biro perjalanan yang menangani kebutuhan mereka, serta pelanggan tidak mudah terprovokasi oleh harga yang sewaktu-waktu bisa tinggi dari perusahaan lainnya.

Dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik perusahaan harus mampu memahami masalah pelanggan dan bertindak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu dengan melihat dimensi kualitas pelayanan agar lebih ditingkatkan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan wisatawan. Harapan wisatawan tentunya diukur dari faktor-faktor yang mendorong kepuasan wisatawan, serta kualitas pelayanan

yang terdiri dari dimensi (Realibilitas, Responsive, Assuranse, Empaty, Tangible) yang mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan. Pengembangan pelayanan dan fasilitas paket wisata harus selalu ditingkatkan demi memberikan kesan dan puas kepada wisatawan. Dari kelima dimensi diatas akan terbukti dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di CV Riffa Transport.

Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik melakukan penelitian di CV Riffa Transport dengan mengambil judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT”**.

#### **B Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan secara dan terfokus, maka permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi Realibilitas, Responsive, Assurance, Empaty, Tangible berpengaruh terhadap kepuasan di CV Riffa Transport ?
2. Dari kelima Dimensi kualitas pelayanan ( Realibilitas, Responsive, Assurance, Empaty, dan Tangible) Dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadapkepuasan pelanggan di CV Riffa Transport ?

### **C Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh maka peneliti akan membatasi dalam penelitian ini . Dilakukan terbatas dengan pengambilan sampel pelanggan yang membeli produk dan menyewa Transportasi saja di CV Riffa Transport dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan. Batasan masalah ini dibuat supaya penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak menyimpang dari judul diatas.

### **D Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Riffa Transport.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Riffa Transport

### **E Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis  
Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan CV Riffa Transport
2. Pembaca  
Memberikan gambaran dan referensi mengenai pengaruh kualitas layanan yang diberikan di CV Riffa Transport
3. Perusahaan  
Sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan di CV Riffa Transport