

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI
SIDOARJO**



Oleh:

**GHANI NAUFAL
NPM: 14.1.02.08883**

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI
SIDOARJO**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

GHANI NAUFAL

NPM: 14.1.02.08883

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI
SIDOARJO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**GHANI NAUFAL
NPM: 14.1.02.08883**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 Oktober 2018**

Susunan Tim Penguji:
Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S.,C.P.M
Anggota :1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M
2. Dr. Nur Laily, M.Si

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing

**Ketua Program Studi S1
Manajemen**

Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M

Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRISPI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **GHANI NAUFAL**

NPM : 14.1.02.08883

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI SIDOARJO

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Oktober 2018 ,adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



Ghani Naufal

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ghani Naufal
NPM : 1410208883
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Desember 1995
Agama : Islam
Jumah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jambangan tama 1/ No.3 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Kurnia Edy
Alamat Rumah : Jambangan tama 1/ No.3 Surabaya
Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KETINTANG 3 Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP NEGRI 1 TAMAN Sidoarjo Tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMA NEGRI 6 Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Ghani Naufal

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI SIDOARJO”**.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonwati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk proses penulisan skripsi ini dengan mengarahkan ilmu yang bermanfaat dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku dosen wali yang telah membantu dengan memberikan pengarahan yang bermanfaat pada setiap perwalian dilaksanakan.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama perkuliahan dilaksanakan.
6. Kepada kedua orangtua serta keluarga yang selalu mendukung kegiatan saya selama di kampus dan selalu memberi dorongan semangat serta doa selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman kelas SM-3 yang selalu menyemangati dan memotivasi proses pembelajaran selama semester satu sampai dengan sekarang. Terutama yang selalu membantu saya selama penyusunan skripsi yaitu Maksu, Yudhi dan Roni saya ucapkan terima kasih.
8. Teman bimbingan saya yang setia menemani saya selama bimbingan dan saling tukar pikiran terutama yang satu konsentrasi dengan saya, jadwal bimbingan sama dengan saya yaitu Stevanus, Rolando, Arif dan Pungki.
9. Untuk teman saya yang selama ini selalu menjadi peyemang disaat saya sudah jenuh dengan perkuliahan yang saya jalani tetapi berkat mereka saya dapat menyelesaikan perkuliahan sampai saat ini yaitu Privit, Neno, Wanda, Inge, Maksu, Febri, Santi, Roni, Adit, Yeyen, Yuyun, Winni, Rosita, Brian, Rifqi, Rizky Wahyu dan teman seperjuangan saya. Serta yang terakhir untuk Aulia Ruspita Salsabillah yang telah membantu saya hingga kini saya ucapkan terima kasih.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya, yang memberi bantuan serta dukungan selama penulisan skripsi berlangsung.

Penulis,
Ghani Naufal

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	7
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	10
5. Model Kualitas Pelayanan.....	13
6. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Harga.....	15
1. Pengertian Harga.....	15
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	16
3. Tujuan Penetapan Harga.....	17
4. Metode Penetapan Harga.....	18
5. Indikator Harga.....	19
2.1.3 Citra Perusahaan.....	20
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	20
2. Faktor-faktor Pembentuk Citra Perusahaan.....	21
3. Membentuk Citra Perusahaan.....	21
4. Manfaat Citra Perusahaan.....	22
5. Komponen Citra Perusahaan.....	23
6. Pembentukan Citra Perusahaan.....	23

7. Pentingnya Citra Perusahaan	24
8. Indikator Citra Perusahaan	25
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	25
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
3. Strategi Memuaskan Pelanggan	27
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.1.5 Hubungan Antar Variabel	30
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	30
2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	31
3. Hubungan Citra Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
BAB 3 : METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Gambaran Populasi Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	39
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.3.1 Variabel Penelitian	41
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.4 Teknik Analisis Data	45
3.4.1 Uji Instrumen	45
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
2. Uji Asumsi Klasik	28
3.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Multikolinearitas	47
3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.4.4 Uji Kelayakan Model	48
1. Uji F	48
2. Uji Koefisien Determinan Berganda (R^2)	48
3.4.5 Uji Hipotesis (Uji t)	49
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian	52

4.1.3 Analisis Deskriptif.....	54
4.2 Hasil Analisis Data	59
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	62
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Multikolinieritas	64
3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	66
1. Uji F	66
2. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	67
4.2.5 Uji t	68
4.3 Pembahasan.....	69
BAB 5 : PENUTUP.....	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75
JADWAL PENELITIAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4	Kelas Interval	55
Tabel 5	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	56
Tabel 6	Tanggapan Responden terhadap Harga	57
Tabel 7	Tanggapan Responden terhadap Citra Perusahaan	58
Tabel 8	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 9	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 12	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 13	Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 14	Hasil Uji F.....	62
Tabel 15	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	68
Tabel 16	Hasil Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Konseptual Penelitian	36
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	82
2. Hasil Tabulasi Jawaban Kuisoner.....	84
3. Hasil Frekuensi.....	88
4. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	92
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	96
7. Hasil Uji Kelayakan Model	98
8. Hasil Uji t.....	98

