

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TRAVEL CIPAGANTI DI YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

Christiana Puspita Sari

11120001

**FAKULTAS BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2015**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TRAVEL CIPAGANTI DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Ditujukan kepada Fakultas Bisnis

Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

**Disusun Oleh:**

**Christiana Puspita Sari**

**1112001**

**DUTA WACANA**

**FAKULTAS BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TRAVEL CIPAGANTI DI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**CHRISTIANA PUSPITA SARI**

**11120001**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal **25 JAN 2016**,

**Nama Dosen**

**Tanda Tangan**

1. Dra. Ety Istriani, MM.

(Ketua Tim)

2. Dra. Purwani Retno A, Dra, MM , MM.

(Dosen Penguji)

3. Drs. Sisnuhadi, MBA.

(Dosen Penguji)

Yogyakarta, **25 JAN 2016**

**Disahkan Oleh :**

**Dekan,**



**Dr. Singgih Santoso, MM**

**Wakil Dekan 1 Manajemen**

**Petra Surya Mega Wijaya, SE., MSI**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel**

**Cipaganti Di Yogyakarta**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, ..... 8-1-2016 .....



Christiana Puspita Sari

11120001

## HALAMAN KATA MUTIARA

- ❖ “Waktu aku takut, aku ini percaya kepadaMu; kepada Allah, yang firmannya kupuji, kepada Allah aku percaya, aku tidak takut. Apakah yang dapat dilakukan manusia terhadap aku ?”

(Maz 56:4-5)

- ❖ Dan janganlah kamu menundukkan Roh kudus Allah, yang telah memeteraikan kamu menjelang hari penyelamatan.

(Ef 4:30)

- ❖ Harapan orang benar akan menjadi sukacita, tetapi harapan orang fasik menjadi sia – sia.

(Ams 10:28)

- ❖ Jangan pikirkan kegagalan kemarin, hari ini sudah lain, sukses pasti diraih selama semangat masih menyengat.

- ❖ Sadarilah, mengeluh tidak menyelesaikan apapun. Mengeluh hanya akan menambah beban dihati. Berhentilah mengeluh, segera bertindak!

- ❖ Hidup ini bukan hanya mencari yang terbaik, namun lebih kepada menerima kenyataan bahwa kamu adalah kamu. Jadi dirimu sendiri.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ★ Tuhan Yesus Kristus
- ★ Alm Papi dan Mami
- ★ Keluarga
- ★ Teman- teman
- ★ Dosen Pembimbing Skripsi
- ★ Para Dosen Pengajar dan Staff UKDW
- ★ Universitas Kristan Duta Wacana

© UKDW

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa dalam setiap kasih karuniaNya yang selalu memberikan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Cipaganti Di Yogyakarta” ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan masukan, saran, bimbingan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang amat sangat luar biasa yang membimbing saya dari awal kuliah hingga penulisan skripsi saat ini dan dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, alm. Papi (Jimmy Soesanto) dan Mami (Elsye) yang selalu memberikan semangat dalam membantu penyelesaian skripsi.
3. Kedua kakak saya Christine Puspa Dewi dan Christian Wibowo yang selalu mendukung dalam setiap doa.
4. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

5. Bapak Petra Surya Mega Wijaya selaku Wakil Dekan I Program Studi Manajemen yang selalu memberikan motivasi kepada mahasiswanya.
6. Para Dosen dan staff Fakultas Bisnis yang memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis lebih mudah dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, M.M,selaku Dosen Pembimbing yang sangat baik dan memberikan inspirasi dan bersedia menjadi pendengar yang baik kepada penulis.
8. Victor Daniel Nugroho yang selalu mendukung dan tidak henti – hentinya memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman teman Manajemen 2012 Gregorius Felix, Michael K W, Ronny Rianto, Stella Christina, Cynthia Septivani, Oktaviandi W, Riduwan dan Wiedy Angga P yang saling memberikan support dan semangat dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan berbagai keterbatasan yang dihadapi oleh penulis. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Semoga laporan skripsi penulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bermanfaat untuk pengembangan ilmu selanjutnya

Yogyakarta, .....

Christiana Puspita Sari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN KATA MUTIARA .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	6
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN STUDI PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	8

2.2	Pengertian Kualitas .....	9
2.3	Pengertian jasa .....	10
2.4	Kualitas Layanan .....	11
2.5	Dimensi kualitas jasa .....	12
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	14
2.7	Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan .	15
2.8	Penelitian Terdahu .....	18
2.9	Model Penelitian .....	20
2.10	Pengembangan Hipotesis .....	20

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	22
3.1.1	Data .....	22
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.2	Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1	Populasi Penelitian .....	24
3.2.2	Sampel Penelitian .....	24
3.3	Pengukuran Variabel .....	24
3.4	Metode Analisis Data .....	25
3.4.1	Uji Validitas .....	25
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.5	Alat Analisis Data .....	26
3.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	26

3.5.2 Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T) .....	28
3.5.3 Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	28
3.5.4 Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	29

## **BAB IV PENUTUP**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	31
4.2 Analisis Deskriptif .....	32
4.3 Karakteristik Profil responden .....	32
4.3.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.3.2 Profil responden berdasarkan Pekerjaan .....	33
4.3.3 Profil responden berdasarkan Usia .....	34
4.3.4 Profil responden berdasarkan Pengeluaran .....	35
4.3.5 Profil responden berdasarkan Tujuan .....	35
4.3.6 Profil responden berdasarkan Frekuensi .....	36
4.4 Hasil Analisis Data .....	37
4.4.1 Uji Validitas .....	37
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4.4.4 Uji T .....	42
4.4.5 Uji F .....	46
4.4.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.4.7 Pembahasan .....	47

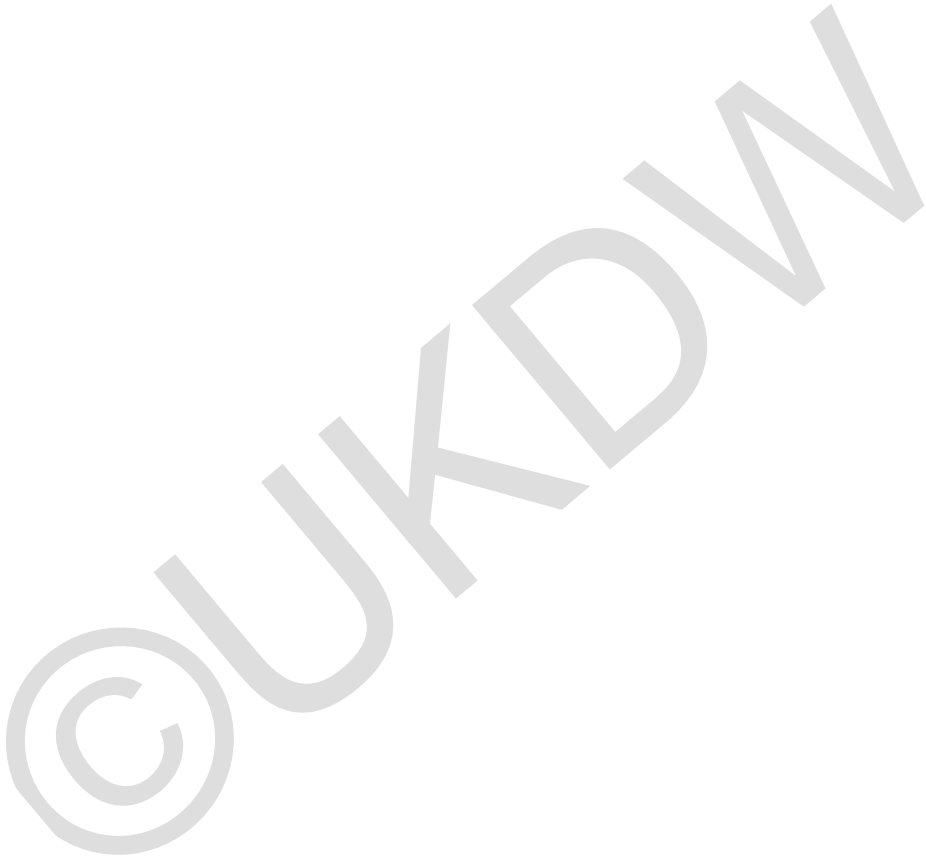
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 52

5.2 Saran ..... 53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian .....	20
--	----

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan Pengeluaran .....	35
Tabel 4.5 Profil responden berdasarkan Tujuan .....	36
Tabel 4.6 Profil responden berdasarkan Frekuensi .....	37
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas .....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji t .....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji F (F test) .....	46
Tabel 4.12 Analisis Regresi untuk Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif Responden

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Surat BAPEDA

©UKDW

## Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Cipaganti di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta pada bulan September – Oktober 2015.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Purposive sampling, data yang di peroleh dari kuesioner kepada 150 responden yang merupakan mereka yang pernah menggunakan layanan Travel Cipaganti. Metode analisis data yang digunakan adalah Metode Analisis Regresi Linear Berganda, menggunakan uji hipotesis yaitu uji F dan uji t.

Profil Responden di deskripsikan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia, pengeluaran rata – rata setiap bulan, tujuan menggunakan jasa Travel Cipaganti, dan frekuensi menggunakan jasa Travel Cipaganti.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa variabel bukti fisik dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta. Koefisien determinasi *Adjusted R Square* = 0.472 yang berarti variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 47.2% oleh variabel bukti fisik dan keandalan, dan 52.8% oleh variabel yang tidak masuk dalam model regresi penelitian.

Kata kunci: *Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan, travel Cipaganti di Yogyakarta.*



## Abstract

This study discusses the Analysis of Quality of Service Customer Satisfaction Cipaganti Travel in Yogyakarta to determine the effect of service quality to words the customer satisfaction at Cipaganti Travel. This study satisfaction in the city of Yogyakarta in September - October 2015.

The Sampling technique used was purposive sampling, the data obtained from questionnaires are 150 respondents who have used the services of Cipaganti Travel. Data analysis method used is the multiple linear regression analysis method and the hypothesis test that consist the F test and T test.

Profile of Respondents are described by gender, occupation, age, average expenditure per month, the purpose of using Cipaganti Travel services, and frequency of use on services Cipaganti Travel .

The results of hypothesis testing can be seen that the physical evidence and the reliability variables significantly influence customer satisfaction. While variable responsiveness, assurance and empathy has no effect on customer satisfaction. The coefficient of determination Adjusted R Square = 0.472 which means that the variable customer satisfaction by 47.2% influenced by variable physical evidence and reliability, mean while 52.8% by the variables are not studied in this thesis.

Keywords: *Variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction, travel Cipaganti in Yogyakarta.*

## Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Cipaganti di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta pada bulan September – Oktober 2015.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Purposive sampling, data yang di peroleh dari kuesioner kepada 150 responden yang merupakan mereka yang pernah menggunakan layanan Travel Cipaganti. Metode analisis data yang digunakan adalah Metode Analisis Regresi Linear Berganda, menggunakan uji hipotesis yaitu uji F dan uji t.

Profil Responden di deskripsikan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia, pengeluaran rata – rata setiap bulan, tujuan menggunakan jasa Travel Cipaganti, dan frekuensi menggunakan jasa Travel Cipaganti.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa variabel bukti fisik dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta. Koefisien determinasi *Adjusted R Square* = 0.472 yang berarti variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 47.2% oleh variabel bukti fisik dan keandalan, dan 52.8% oleh variabel yang tidak masuk dalam model regresi penelitian.

Kata kunci: *Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan, travel Cipaganti di Yogyakarta.*

## Abstract

This study discusses the Analysis of Quality of Service Customer Satisfaction Cipaganti Travel in Yogyakarta to determine the effect of service quality to words the customer satisfaction at Cipaganti Travel. This study satisfaction in the city of Yogyakarta in September - October 2015.

The Sampling technique used was purposive sampling, the data obtained from questionnaires are 150 respondents who have used the services of Cipaganti Travel. Data analysis method used is the multiple linear regression analysis method and the hypothesis test that consist the F test and T test.

Profile of Respondents are described by gender, occupation, age, average expenditure per month, the purpose of using Cipaganti Travel services, and frequency of use on services Cipaganti Travel .

The results of hypothesis testing can be seen that the physical evidence and the reliability variables significantly influence customer satisfaction. While variable responsiveness, assurance and empathy has no effect on customer satisfaction. The coefficient of determination Adjusted R Square = 0.472 which means that the variable customer satisfaction by 47.2% influenced by variable physical evidence and reliability, mean while 52.8% by the variables are not studied in this thesis.

Keywords: *Variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction, travel Cipaganti in Yogyakarta.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang sangat pesat seperti sekarang ini dan semakin tinggi pertumbuhan penduduk di Indonesia yang semakin maju, kebutuhan orang - orang pun akan meningkat di dalam segala hal. Dengan cara melihat dan memperhatikan kebutuhan setiap individu maka diperlukan sarana penunjang untuk memudahkan orang - orang memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Contoh saja jasa transportasi yang dimana dahulu orang – orang sangat sulit melakukan perjalanan ke tempat yang jauh, mungkin harus berjalan kaki untuk mencari sarana transportasi terlebih dahulu, berbeda dengan perkembangan zaman pada saat ini yang semakin pesat dimana orang – orang saat ini sangat mudah melakukan perjalanan ke berbagai tempat dan kini sudah tersediannya sarana transportasi baik transportasi darat, laut maupun udara, dan banyak perusahaan – perusahaan yang membuka usaha dalam bidang jasa transportasi.

Transportasi digunakan untuk memudahkan orang - orang dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik ke kantor, sekolah, pasar dll karena sarana transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat, pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Dengan adanya transportasi, seseorang akan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan suatu kegiatan maupun pekerjaan.

Maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Contoh saja pada perusahaan travel dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaing lainnya (kompetitor) sehingga perusahaan - perusahaan transportasi eksekutif saling bersaing untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Travel Cipaganti adalah perusahaan otobus yang bergerak pada pelayanan transportasi antar kota dengan pola antar dan jemput di Town Office maupun agen – agen resmi yang terletak di area strategis masing – masing kota. Beberapa kelebihan dibandingkan dengan transportasi lainnya yaitu lebih nyaman akan menghantarkan penumpang sampai kedalam kota, hotel, bandara, maupun tempat – tempat strategis yang sudah menjadi pos – pos pemberhentian atau shelter.

Suatu perusahaan pada mulanya tidak langsung berdiri menjadi perusahaan yang besar, dan tidak langsung di kenal oleh masyarakat luas, tetapi perusahaan mengawali usahanya dari bawah / nol dan perusahaan terus menerus berupaya meningkatkan layanan dan kualitasnya agar di kenal oleh konsumen. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan travel dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat, hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, diantara sekian banyak perusahaan travel, peranan travel sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting, yang secara langsung mendukung bisnis, menyadari pentingnya mempertahankan pelanggan bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa layanan travel Cipaganti dari sudut pandang para pengguna jasanya maka perlu di lakukan penelitian. Pelanggan atau konsumen merupakan perhatian besar dalam konsep pemasaran karena tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan pelanggan.

Perusahaan jasa travel harus mampu memenuhi apa yang menjadi keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggannya. Travel Cipaganti diharapkan dapat mengenali dan cepat tanggap atas keluhan penumpang secara dini sehingga dapat mengantisipasi dampak yang tidak diinginkan dan kemudian dapat segera dibentuk suatu strategi guna memperbaikinya, untuk mengatasi dan menangani keluhan tersebut agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Travel Cipaganti senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, memperhatikan nilai pelanggan dan berusaha membangun kepuasan para pelanggannya sehingga pelanggan bersedia untuk terus menggunakan jasa Travel Cipaganti. Pimpinan Travel Cipaganti harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau penumpang ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai standar tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan terhadap pesaing lainnya yang bergerak di bidang jasa transportasi. Karena terbatasnya armada yang dimiliki oleh pihak Travel Cipaganti, maka kenyamanan yang diberikan sangatlah kurang sehingga dengan kekurangannya kenyamanan bagi para pengguna Travel Cipaganti ada beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pengguna Travel Cipaganti. Dengan ketidaknyamanan para pengguna Travel Cipaganti maka muncul terjadinya penurunan pada segi pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan menggunakan kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kita akan mendapatkan variabel utama dari kualitas jasa yang

membentuk kepuasan para pengguna /pelanggan Travel Cipaganti. Dengan terpenuhinya apa yang menjadi keinginan kebutuhan dan harapan konsumen maka akan tercipta kepuasan pelanggan sehingga akan menjadi dasar untuk melakukan pembelian ulang atau dengan kata lain pemuasan pelanggan akan menciptakan umpan balik bagi perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Layanan jasa travel Cipaganti perlu melakukan evaluasi terhadap kepuasan konsumen pengguna jasanya karena hal ini berguna bagi mereka untuk menentukan langkah – langkah apa saja yang di ambil, dan hal – hal apa sajakah yang di benahi serta sejauh mana mereka telah memuaskan konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas perumusan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
4. Apakah asuransi (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
6. Apakah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan asuransi (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, menambah pengetahuan, pengalaman dan lebih memahami lebih dalam lagi tentang kepuasan pelanggan dan menambah wawasan, pengetahuan tentang layanan jasa serta syarat untuk meraih gelar sarjana.
2. Bagi Peneliti Berikutnya, agar dapat menjadi referensi penelitian dalam bidang kepuasan pelanggan terhadap perbaikan pengambilan keputusan konsumen.



3. Bagi layanan jasa Travel Cipaganti, hasil penelitian diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk mengambil keputusan tentang layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk membatasi penelitian agar tidak terlalu luas dan gambaran yang jelas mengenai kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta maka cakupan penelitian meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta. Penelitian terhadap layanan diluar produk utama (delivery ke tujuan), sehingga hanya layanan dari staff di kantor Travel Cipaganti.
2. Jumlah responden sebanyak 150 orang.
3. Obyek yang diteliti adalah kepuasan pelanggan pengguna jasa travel Cipaganti, dan penelitian dilakukan di agen/kantor Travel Cipaganti Yogyakarta yang berada di Jalan Magelang KM 5,6 kod.Yogyakarta 55232
4. Penelitian ini dilakukan selama bulan September 2015 - Oktober 2015.
5. Karakteristik responden yang diteliti meliputi:

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan Travel Cipaganti.
7. Variabel kualitas layanan yang diteliti dan diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan travel Cipaganti adalah:

- a) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi: suasana ruang tunggu, fasilitas ruang tunggu, karyawan yang rapi dan sopan dan tempat parkir yang luas dan bersih.
- b) Keandalan (*reliability*) meliputi: penyelesaian pelayanan yang tepat waktu, kecepatan waktu keberangkatan dan kedatangan suttle / mobil yang konsisten dan pengemudi yang terampil dalam mengendarai mobil.
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*) meliputi: memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan menyampaikan informasi dengan jelas.
- d) Jaminan (*assurance*) meliputi: jaminan atas ketrampilan dan kesopanan yang dimiliki pegawai, memiliki keahlian teknik, tepat waktu dan konsisten.
- e) Empati (*empathy*) meliputi: karyawan mampu memahami kebutuhan konsumen, karyawan memahami konsumen, karyawan memberikan pelayanan kepada seluruh konsumen.

## BAB V

### Kesimpulan Dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Profil Responden

Berdasarkan jenis kelamin disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan pekerjaan disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden pelajar / mahasiswa. Berdasarkan usia disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden berusia 21 – 30 tahun. Berdasarkan pengeluaran per bulan disimpulkan bahwa paling banyak responden memiliki pengeluaran Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000. Berdasarkan Tujuan penggunaan jasa layanan dapat disimpulkan bahwa mudik menjadi salah satu tujuan responden menggunakan layanan jasa. Berdasarkan frekuensi menggunakan jasa layanan 3bulan terakhir dapat disimpulkan bahwa responden hanya 1 kali menggunakan layanan jasa Travel.

2. Hasil deskripsi masing – masing dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menggunakan rata – rata skor pada skala setiap variabelnya.
3. Hasil Analisis regresi linier berganda dimensi kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga apabila Travel Cipanganti

memberikan pelayanan yang baik maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pelayanan jasa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan melalui uji F dengan nilai signifikan di bawah 0.05 nilai T hitung lebih besar dari T tabel sebesar 0.239
5. Pengaruh atas Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti di Yogyakarta.
  - a) Variabel Bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Travel Cipaganti.
  - b) Variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti.
  - c) Variabel Daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Travel Cipaganti.
  - d) Variabel Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Travel Cipaganti.
  - e) Variabel Empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Travel Cipaganti pelanggan di Travel Cipaganti.

## **5.2 Saran**

### **A. Bagi Perusahaan**

- a) Dalam variabel bukti fisik menunjukkan bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan Travel Cipaganti. Pihak Travel Cipaganti sangat perlu

untuk menjaga fasilitas – fasilitas yang ada, suasana ruang tunggu yang nyaman dan pelatihan secara rutin, sehinggalan pelanggan tetap merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh pihak perusahaan.

- b) Variabel jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Travel Cipaganti. Sehingga penting sekali bahwa pihak perusahaan memberikan jaminan dengan membangun kepercayaan dan reputasi layanan jasa bahwa perusahaan mampu untuk menyediakan layanan secara baik dan konsisten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahu. 2005, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. CV Andi Offset : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Majalah Manajemen Usahawan Indonesia : Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti, 2003. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan 2). PT.Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Gregorious Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Irawan, 2003, *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS
- Kanzanuddin, Mohammad, 2006. *Pelayanan, Lokasi, dan hadiah sebagai variabel untuk menciptakan kepuasan sebuah bank* (Studi kasus pada jasa perbankan)”, *Jurnal Analisis manajemen* no 1 hal 39-49
- Kotler, Philip, 1995. diterjemahkan oleh Ancella Anitawai Hermawan, SE, MBA, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Buku Dua. Edisi ke-8. Indonesia. Salemba Empat. Prentice Hall.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Milenium. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Lamb, Charles W, Joseph F. Hair dan Mc Daniel, 2001. *Pemasaran*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Mahanani. Sonya. 2010, ”*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*”. Universitas Diponegoro.

- Murdiono Jatmiko, 2006. *Persepsi konsumen terhadap Pelayanan Busway jurnal Ekubank*, edisi November. vol 13. hal 26-40. Transjakarta.
- Paramata, Wayan Arya, 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza*”.
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*. (terjemahan Yohanes Lamarto). Edisi Ketujuh. Erlangga. Jakarta.. 2001.
- Supranto 1997. *Metode Riset*. RinekaCipta: Jakarta.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta. 239: Jakarta
- Swastha, Basu DH., 1979. *Saluran Pemasaran*. Edisi Pertama. Penerbit BPFE: Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta : Yogyakarta
- Sugiyono 2007, *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, Vol 12 no 1, Hal 9-28.