

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Indriana Hanifah**

**NIM : 061740611610**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI TRAVEOGIN TOUR AND TRAVEL**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Indriana Hanifah**

**NIM : 061740611610**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2021**

**Pembimbing I,**

**Jusmawi Bustan, S.E, M.Si  
NIP 196309191990032**

**Pemimbing II,**

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M  
NIP 197705212006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Adminitrasi Bisnis,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi Usaha  
Perjalanan Wisata,**

**Yulia Pebrianti, S.E., M.Si  
NIP 198602262015042003**

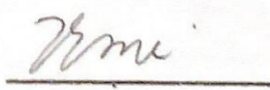
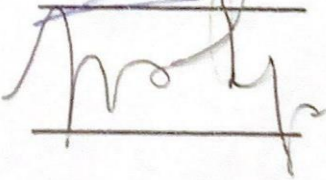
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Indriana Hanifah  
NPM : 061740611610  
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/ DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Pemasaran Pariwisata  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Di Travelogin Tour and Travel,

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Kamis  
Tanggal: 28 Juli 2021

### TIM PENGUJI

| No. | Nama                                                       | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal           |
|-----|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1.  | <u>Munparidi, S.E., M.Si</u><br>Ketua                      |  | <u>08-08-2021</u> |
| 2.  | <u>Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., P.hd</u><br>Anggota |  | <u>11-08-2021</u> |
| 3.  | <u>Purwati, S.E., M.M</u><br>Anggota                       |  | <u>11-08-2021</u> |
| 4.  | <u>Dr. Markoni Badri, S.E., MBA,</u><br>Anggota            |  | <u>12-08-2021</u> |



### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indriana Hanifah  
NPM : 06174061160  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Di Travelogin Tour and Travel.

Dengan ini menyatakan bahwa hail penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2021

Penulis



Indriana Hanifah

061740611610

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim. Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah Subhanhu wa ta 'ala, karena atas rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL”** ini tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Travelogin Tour and Travel. Skripsi ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Travelogin tour and Travel. Skripsi ini terdiri dari lima bab. Pada bab pertama penulis akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan. Pada bab kedua berisi landasan teori, kerangka berfikir, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu. Pada bab tiga berisi metodologi penelitian yang penulis gunakan selama melakukan penelitian. Bab keempat berisi pembahasan mulai dari gambaran Travelogin Tour and Travel secara umum, hasil uji t(parsial), hasil uji f(simultan), hasil uji regresi linear berganda. Dan yang terakhir pada bab kelima berisi kesimpulan dan saran.

Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“ Sebaik – baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi orang lain ”**

**(HR. Ahmad ath Thabrani)**

***“Do the best you can, but don’t take life too serious”***

**(Will Rogers)**

**Skripsi ini kami persembahkan kepada :**

- Orang tua tercinta dan tersayang
- Politeknik Negeri Sriwijaya yang penulis banggakan
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
- Pada dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis yang penulis hormati
- Teman-teman yang penulis sayangi

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Bismilahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT serta junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari, bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan, semangat serta do'a dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Yuli Pebrianti, S.E.i., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Jusmawi Bustan S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Dr. A Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.



8. Bapak M. Huanza, S.P selaku pemilik CV. Huanza Excelindo Prima yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan Travelogin Tour and Travel sebagai lokasi penelitian dan bersedia memberikan waktu, nasihatm serta dukungan bagi penulis.
9. Bunda dan Abi yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis,sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat tercinta penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang senantiasa membantu, memberikan semangat dan mendoakan penulis.
11. Teman – teman seperjuangan BPA dan BPB 2017.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan membimbing penulis. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu dibawah Lindungan-Nya. Penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amiin Alahuma Amiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada TraveloginTour and Travel Palembang. Data dikumpulkan melalui kuisioner dengan total sampel sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling, dengan kriteria yaitu pelanggan Travelogin Tour and Travel. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,360 > 1,9944$ ), harga secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,409 > 1,9944$ ), kepuasan pelanggan dan harga memiliki pengaruh secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $35,433 > 3,12$ .

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, harga, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at TraveloginTour and Travel Palembang. Data are collected through questionnaires with a total of 75 respondents. The sampling technique used is probability sampling, with the criteria is the Travelogin Tour and Travel customers. Data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression with the help of SPSS 25. The results showed that partially service quality have the positive and significant influence on customer satisfaction TCount is greater than Ttable ( $6.360 > 1.9944$ ), price partially has positive and significant influence on customer satisfaction with Tcount is greater than Ttable ( $3.409 > 1.9944$ ), customer satisfaction and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with Fcount  $>$  Ftable or  $35,433 > 3.12$ .*

**Key Words :Sevice Quality, Price, Cutomer Satisfication.**

## DAFTAR ISI

|                                    | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                 | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....           | iii     |
| LEMBAR PENGESAHAN.....             | iii     |
| LEMBAR PERNYATAAN.....             | iv      |
| KATA PENGANTAR .....               | v       |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....        | vii     |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....           | viii    |
| ABSTRAK.....                       | x       |
| DAFTAR ISI .....                   | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                | xiv     |
| DAFTAR TABEL .....                 | xvi     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....              | xviii   |
| BAB I PENDAHULUAN .....            | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....           | 1       |
| 1.2 Rumusan masalah .....          | 5       |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan ..... | 6       |
| 1.4 Tujuan penelitian .....        | 6       |
| 1.5 Manfaat penelitian .....       | 7       |
| 1.6 Sistematika Penelitian .....   | 7       |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>            | <b>9</b>  |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....                 | 9         |
| 2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....      | 9         |
| 2.2 Harga .....                              | 11        |
| 2.2.1 Definisi Harga .....                   | 11        |
| 2.2.1 Tujuan Penetapan Harga .....           | 11        |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan .....                 | 12        |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....      | 12        |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....                  | 14        |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....               | 14        |
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....               | 15        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>    | <b>21</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                   | 21        |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                  | 22        |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data .....              | 22        |
| 3.4 Populasi Dan Sampel .....                | 23        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....            | 24        |
| 3.6 Skala Pengukuran .....                   | 25        |
| 3.7 Variabel Penelitian .....                | 26        |
| 3.8 Instrumen Penelitian .....               | 26        |
| 3.9 Teknik Analisis Data .....               | 28        |
| 3.9.1 Analisis data Deskriptif .....         | 28        |
| 3.9.2 Uji Validitas .....                    | 28        |
| 3.9.3 Uji Realibilitas .....                 | 30        |
| 3.9.4 Analisis Regresi Berganda .....        | 29        |
| 3.9.5 Uji Signifikasi Parsial (Uji t) .....  | 30        |
| 3.9.6 Uji Signifikasi Simultan (Uji f) ..... | 30        |
| 3.9.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 30        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>32</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....     | 32        |
| 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....  | 36        |

|       |                                                                                                                                           |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                   | 37 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                                                            | 38 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                                                       | 38 |
| 4.3   | Analisis Deskriptif .....                                                                                                                 | 39 |
| 4.3.1 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....                                                                      | 39 |
| 4.3.2 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga ...                                                                                     | 41 |
| 4.3.3 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                               | 42 |
| 4.4   | Pengujian Instrumen .....                                                                                                                 | 44 |
| 4.4.1 | Uji Validitas .....                                                                                                                       | 44 |
| 4.4.2 | Uji Realibilitas .....                                                                                                                    | 45 |
| 4.5   | Analisis Regresi Berganda .....                                                                                                           | 46 |
| 4.5.1 | Uji t (Uji Parsial) .....                                                                                                                 | 47 |
| 4.5.2 | Uji f (Uji Simultan) .....                                                                                                                | 49 |
| 4.5.3 | Uji Koefisien Determinasi .....                                                                                                           | 49 |
| 4.6   | Pembahasan .....                                                                                                                          | 50 |
| 4.6.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di <i>Travelogin Tour and Travel</i> .....                          | 50 |
| 4.6.2 | Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di <i>Travelogin Tour and Travel</i> .....                                       | 52 |
| 4.6.3 | Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Tepuasan Pelanggan di <i>Travelogin Tour and Travel</i> ..... | 53 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|     |                  |    |
|-----|------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan ..... | 55 |
| 5.2 | Saran .....      | 56 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Ulasan Dari Pelanggan Travelogin .....                      | 4       |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                     | 14      |
| Gambar 4.1 Logo Travelogin <i>Tour and Travel</i> .....                | 33      |
| Gambar 4.2 tampak Depan Kantor Travelogin <i>Tour and Travel</i> ..... | 34      |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Travelogin <i>Tour and Travel</i> ..... | 35      |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                         | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Paket Wisata Dalam Negeri dan Luar Negeri Yang Terjual di Travelogin Tour and Travel (2018-2020) ..... | 2       |
| Tabel 1.2 Perbandingan Harga Paket Wisata Lampung 3Hari 2Malam dengan Travel Agent Lain .....                           | 5       |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                    | 15      |
| Tabel 3.1 Jumlah Peserta Tour Tahun 2020 .....                                                                          | 24      |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                                                                            | 26      |
| Tabel 3.3 Modifikasi Skala Likert empat Skala .....                                                                     | 27      |
| Tabel 3.4 Instrumen Penelitian .....                                                                                    | 27      |
| Tabel 4.1 Daftar Paket Wisata Travelogin Tour and Travel .....                                                          | 35      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                       | 37      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                                | 38      |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                           | 38      |
| Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....                                                                   | 39      |
| Tabel 4.6 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....                                | 40      |
| Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Harga .....                                                                                | 41      |
| Tabel 4.8 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga .....                                             | 42      |

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....</b>                                         | <b>42</b> |
| <b>Tabel 4.10 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel<br/>Kepuasan Pelanggan .....</b> | <b>43</b> |
| <b>Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuisisioner .....</b>                                              | <b>44</b> |
| <b>Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas .....</b>                                                       | <b>46</b> |
| <b>Tabel 4.13 Hasil Output Regresi .....</b>                                                         | <b>47</b> |
| <b>Tabel 4.14 Hasil Output SPSS Coefficients .....</b>                                               | <b>48</b> |
| <b>Tabel 4.15 Hasil Uji f (Simultan) .....</b>                                                       | <b>49</b> |
| <b>Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</b>                                              | <b>50</b> |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi**

**Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1**

**Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2**

**Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data**

**Lampiran 5 Kuisisioner**

**Lampiran 6 Hasil Reapitulasi Jawaban Responden**

**Lampiran 7 Daftar Distribusi Jawaban Responden**

**Lampiran 8 Uji Validitas**

**Lampiran 9 Uji Realibilitas**

**Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik**