

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA CV. MARS
HOLIDAY TOUR AND TRAVEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**Nama : Hamidah
NPM : 0618 406 11487**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA CV. MARS
HOLIDAY TOUR AND TRAVEL PALEMBANG.**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya
Oleh :**

**Nama : Hamidah
NPM : 0618 406 11487**

Menyetujui, Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I

**Rini, S.E., M.A.B.
NIP 196106051989032002**

Pembimbing II

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

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

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

LEMBAR PENGESAHAN

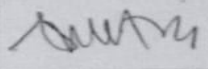
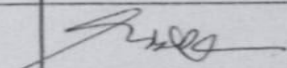
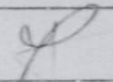
Nama : Hamidah
NPM : 061840611487
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa CV.Mars Holiday Tour and Travel Palembang.

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Dan dinyatakan LULUS.

Pada Hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

NO	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr.Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec		25 Agustus 2022
2.	Munfaridi, S.E., M.Si		10 Agustus 2022
3.	Rini, SE., M.AB		10 Agustus 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini:

Nama : Hamidah
NPM : 061840611487
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Terhadap
Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa CV.Mars Holiday Tour And
Trevel Palembang.

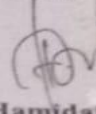
Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian Pernyataan ini saya Buat Dalam Keadaan Sadar Dan Tidak Dipaksakan.

Palembang, Agustus 2022

Penulis



Hamidah



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“Jika Ilmu Yang Didapatkan Belum Bisa Bermanfaat Bagi
Oranglain,Setidaknya Ia Bermanfaat Lebih Dulu Untuk Menyelamatkan Diri
Sendiri.”***

(Hamidah)

***“Ubah Apa Yang Tidak Bisa Kamu Trimah,Dan Trimahlah Apa Yang Tidak
Bisa Kamu Ubah”***

(Hamidah)

***“Boleh Jadi Kamu Membenci Sesuatu,Padahal Ia Amat Baik Bagi Kamu.Dan
Boleh Jadi Kamu Mencintai Sesuatu,Pada hal Ia Amat Buruk Bagi
Kamu.Allah Maha Mengetahui Sedangkan Kamu Tidak Mengetahui”***

(Q.S.AL-BAQARAH:216)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku Abah (Hatta Iskho) dan Ibunda (Winarti) tercinta yang tak pernah lelah untuk mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi dalam hidup ini.
- Kedua Adik ku (Hasbi ben) dan (Hatika Asila) yang selalu mendukung, mengingatkan serta merelakan waktunya untuk memberikan canda dan tawa serta kasih sayang.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga paket terhadap loyalitas konsumen Pengguna jasa Mars Holiday Tour And Trevel Palembang” dengan tepat waktu. Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap kepuasan loyalitas konsumen pengguna jasa CV.Mars Holidat tour and trevel Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr, Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB.selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Yulia Febrianti, S.E.I., M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. Seluruh Pegawai dan Staf di CV.Mars Holiday Tour and Travel Palembang
9. Rekan-rekan seperjuangan BPA 2018 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Bebeb.com (Musriyanti anggini,Dhea amanda,Al-riffah) Yang telah menemani perjalanan kuliah selama empat tahun terakhir.

11. Lotus squad yang sangat memberi bantuan meski hanya berupa do'a saya ucapkan trimakasih sebesar-besarnya.
12. Squad Kostan Trimakasih atas perjalanan hidup di tanah rantau dari mula pendaftaran sampai selesai pendidikan kalian selalui kebersamai.
13. Untuk Semua pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu penulis ucapkan Trimakasih yang sebanyak-banyaknya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa CV.Mars Holiday Tour And Trevel Palembang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Lokasi penelitian ini di Jl. Sukabangun II No.12, Sukajaya, Kec. Sukarami, Kota Palembang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda, uji F (simultan) dan uji t (parsial). Hasil pengujian yang telah dilakukan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan harga paket berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa CV.Mars Holiday Tour And Trevel Palembang, untuk uji secara parsial Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa CV.Mars Holiday Tour And Trevel Palembang dan variabel harga paket berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa CV.Mars Holiday Tour And Trevel Palembang. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,257 artinya sumbangan atau kontribusi kualitas pelayanan dan harga paket terhadap loyalitas konsumen sebesar 25,7%, sedangkan sisanya 74,3% merupakan faktor-faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and package prices on consumer loyalty of service users CV.Mars Holiday Tour And Travel Palembang. Data was collected through direct questionnaires. The location of this research is on Jl. Sukabangun II No.12, Sukajaya, Kec. Sukarami, Palembang City. The data used are primary data and secondary data. Methods of collecting data through questionnaires. The data analysis used is qualitative and quantitative analysis. The analysis technique used multiple linear regression, F test (simultaneous) and t test (partial). The results of the tests that have been carried out from this study indicate that together the variables of service quality and package prices have a significant effect on consumer loyalty of service users of CV. Mars Holiday Tour And Travel Palembang, to partially test the variable of service quality has a significant effect on consumer loyalty of service users. CV.Mars Holiday Tour And Trevel Palembang and package price variables have a significant effect on consumer loyalty for service users of CV.Mars Holiday Tour And Travel Palembang. The value of the coefficient of determination of 0.257 means that the contribution or contribution of service quality and package prices to consumer loyalty is 25.7%, while the remaining 74.3% are other factors that are not used in this study.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.2 Manfaat Teoritis	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Loyalitas	10
2.1.1 Pengertian Loyalitas	10
2.1.2 Karakteristik Loyalitas	12
2.1.3 Tahapan Loyalitas	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 Harga	23
2.3.1 Pengertian Harga	23
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	23
2.3.3 Dimensi Harga.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Pemikiran`	29
2.6 Hipotesis	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
a. Data Primer	31

b. Data Sekunder	32
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
1. Riset Lapangan	36
a. Kuesioner (Angket).....	36
b. Dokumentasi	37
3.7 Skala Pengukuran	38
3.8 Teknik Pengujian Instrumen.....	39
3.8.1 Uji Validitas.....	39
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.9 Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.11 Uji Hipotesis	41
3.11.1 Uji t (Parsial)	41
3.11.2 Uji F (Simultan).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner.....	51
1. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualita Pelayanan.....	51
2. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Harga Paket	52
3. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Loyalitas Pengguna Jasa.....	52
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
4.1.5 Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.1.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	57
4.1.7 Uji Hipotesis	58
1. Uji t (Parsial).....	58
2. Uji F (Simultan)	59
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa	59

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pegguna Jasa	61
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan yang Menggunakan Jasa	5
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Kuesioner Responden	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Harga Paket.....	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Parsial)	67
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Flyer Paket Wisata	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 6 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 10 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 12 : Hasil uji Validasi
- Lampiran 13 : Frequency Tabel
- Lampiran 14 : Hasi uji F
- Lampiran 15 : Hasil Uji t
- Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F