

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ZAFAMULIA MANDIRI
(ZAFATOUR PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan S1 (Terapan) Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Priska Septi Manda Sella
NPM : 061840611832**

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ZAFAMULIA MANDIRI**

(ZAFATOUR PALEMBANG)



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan S1 (Terapan) Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Priska Septi Manda Sella

061840611832

Menyetujui,

Palembang, Juli 2022

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Lisnini, S.E., M.si
NIP. 195904211989102001

Alfitriani, S.ST.Par, M.Par.
NIP. 198805082019032009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

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

LEMBAR PENGESAHAN




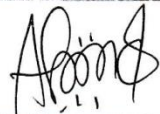
Nama : Priska Septi Manda Sella
NPM : 061840611832
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafa Tour Palembang)

Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Selasa

Tanggal: 02 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr.A.Jalaludin Sayuti, M.Hum., Res.M.		9 Agustus 2022
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M		10 Agustus 2022
3.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.		10 Agustus 2022
4.	Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.		11 Agustus 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Priska Septi Manda Sella
NPM : 061840611832
Jurusan : Administras Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafa *Tour*
Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil 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 mempertanggungjawabkan 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 2022

Penulis



(Priska Septi Manda Sella)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”

- Qs. Al-Insyirah:6-7 –

”Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah (Tuhan), maka Dia akan mencukupi mereka”

- Qs. At-Talaq:3 –

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ✓ **Kedua orang tua & Adik-adikku tercinta**
- ✓ **Dosen Pembimbingku**
- ✓ **Sahabatku tersayang**
- ✓ **Rekan-rekan seperjuangan UPW 2018**
- ✓ **Almamater yang kubanggakan**

UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Allah SWT karena telah memberikan segala nikmatNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil.
3. Bapak Dr. Ing. Ahmad taqwa, MT. selaku Direktur Politkenik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politkenik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Marieska Lupikawaty, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Lisnini, S.E., M.si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Alfitriani, S.ST.Par, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Willy selaku staf pelayanan PT. Zafa Mulia Mandiri (*Zafa Tour* Palembang) yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini.
10. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat saya Beti Handayani, Febri Yustin, Putri Prima, Siti

Aminah dan Via Syahza yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang luar biasa dalam proses penyelesaian skripsi.

12. *Last but not least, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me having no days off, I want to thank me never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAKSI

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Zafa Mulia Mandiri (*Zafa Tour Palembang*). Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teori Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 26 (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil pengolahan data diperoleh bahwa hasil koefisien $Y = -2,081 + 0,380X_1 + 0,257X_2 + 0,395X_3 + 0,394X_4 - 0,111X_5 + e$. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,862 atau 86,2%. Pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pada uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of the preparation of this thesis is to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafa Tour Palembang). The number of samples taken in this study were 100 respondents using Slovin's theory. Data collection was done by distributing questionnaires. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis using SPSS 26 (Statistical Product and Service Solution). The results of data processing showed that the coefficient of $Y = -2.081 + 0.380X_1 + 0.257X_2 + 0.395X_3 + 0.394X_4 - 0.111X_5 + e$. The value of the coefficient of determination is 0.862 or 86.2%. The partial hypothesis testing shows that the Tangible, Reability, Responsiveness, and Assurance variables have a significant effect on customer satisfaction, while the Empathy variable partially has no significant effect on customer satisfaction. Based on the F test shows that the Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy variables simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

KEYWORDS: *Service Quality and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafa *Tour* Palembang)”.

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil penyebaran kuesioner kepada jamaah PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafa *Tour* Palembang) dan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Adminitrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang,

Penulis

(Priska Septi Manda Sella)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.6 Sistematis Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pariwisata.....	7
2.1.1 Pengertian Pariwisata	7
2.1.2 Jenis-jenis Pariwisata	7
2.1.3 Pengertian Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas	9

2.2.2	Pengertian Pelayanan	9
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1	Pengertian Kepuasan	11
2.3.2	Pengertian Pelanggan	11
2.3.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.4	Penelitian Terdahulu	13
2.5	Kerangka Berpikir	18
2.6	Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	20
3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.3	Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1	Populasi	20
3.3.2	Sampel	21
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7	Teknik Analisis Data	25
3.7.1	Skala Penelitian.....	25
3.7.2	Uji Instrumen Data.....	26
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.7.4	Analisis Statistik	29
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.7.6	Analisis Regresi Berganda.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.3	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	33
4.3.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	33
4.3.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reability</i>	34
4.3.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	35
4.3.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	36
4.3.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	37
4.3.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	38
4.4	Uji Instrumen Data	39
4.4.1	Uji Validitas	39
4.4.2	Uji Reliabilitas	41
4.5	Uji Asumsi Klasik	42
4.5.1	Uji Normalitas.....	42
4.5.2	Uji Mulikolinieritas	43
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	44
4.5.4	Uji Autokorelasi.....	45
4.6	Uji Regresi Linier Berganda	45
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.8	Analisis Statistik.....	48
4.8.1	Uji t (Uji Parsial).....	48
4.8.2	Uji F (Uji Simultan)	50
4.9	Pembahasan.....	51
4.9.1	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	52
4.9.2	Pengaruh Variabel <i>Reability</i> (X_2) Terhadap Kepuasan	

	Pelanggan (Y)	53
4.9.3	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	55
4.9.4	Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> (X ₄) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.9.5	Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> (X ₅) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.9.6	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> (X ₁), <i>Reability</i> (X ₂), <i>Responsiveness</i> (X ₃), <i>Assurance</i> (X ₄) dan <i>Empathy</i> (X ₅) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	60
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2	Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.3	Kriteria Reabilitas	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3	Frekuensi Variabel <i>Tangible</i>	33
Tabel 4.4	Frekuensi Variabel <i>Reability</i>	34
Tabel 4.5	Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.6	Frekuensi Variabel <i>Assurance</i>	36
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i>	37
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Data.....	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4.14	Hasil Output Regresi	46
Tabel 4.15	Hasil Nilai <i>Adjusted R Square</i>	47
Tabel 4.16	Hasil Output SPSS <i>Coefficients</i>	48
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Simultan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Jamaah PT. Zafa Mulia Mandiri (<i>Zafa Tour</i> Palembang) Pada Tahun 2017-2020	3
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1	Grafik P-Plot Uji Normalitas	43
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas dan Uji Multikoliniertias, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Auto Korelasi
- Lampiran 13 : Hasil Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 14 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 15 : Hasil Tanggapan Responden