

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SAHABAT TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Nama : Sharon Anastasia Milka

NIM : 061940612557

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

2022

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PT. SAHABAT TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Sharon Anastasia Milka

061940612557

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA
NIP 1976022222002121001**

Pembimbing II,

**Ummasyroh, S.E., M. Ed.M
NIP 191606051989032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA
NIP 1976022222002121001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

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





LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sharon Anastasia Milka
NPM : 061940612557
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sahabat Tour Travel.

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari :
Tanggal : 28 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA</u> Ketua		05/08/23
2.	<u>Dr. Dewi Fadhila, S.E., M.M</u> Anggota		04/09/23
3.	<u>Fetty Marcha, S.E., M.M</u> Anggota		05/08/23
4.	<u>Ummaryroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		04/08/23

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sharon Anastasia Milka
NPM : 061940612557
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sahabat Tour Travel.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian 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,

Penulis,



Materai Rp.10.000

(Sharon Anastasia Milka)

MOTTO

Yeremia 17 : 7

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh hapannya pada Tuhan.”

“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait.”

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sedniri meskipun ga akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya.”

PERSEMBAHAN :

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tanpa Lelah dengan penuh kasih saying memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan moril maupun materil. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SAHABAT TOUR TRAVEL
(SHARON ANASTASIA MILKA)**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Sahabat Tour Travel. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pula populasi dan penelitian ini adalah PT. Sahabat Tour Travel, sedangkan sampel penelitian ini adalah konsumen PT. Sahabat Tour Travel. Artinya bahan sampel menggunakan metode kuantitatif. Dengan teknik analisis data, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Citra Perusahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) dengan hasil regresi linier berganda diperoleh nilai sebesar 10,162 yang artinya citra perusahaan dan kualitas pelayanan bernilai 0, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 10,162. Selain itu hasil Uji F diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dapat disimpulkan hipotesis diterima yang artinya citra Perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan seluruh variabel yaitu Perusahaan Citra dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sahabat Tour Travel.

**THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SAHABAT TOUR TRAVEL
(SHARON ANASTASIA MILKA)**

ABSTRACT

This research is entitled The Influence of Company Image and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Sahabat Tour Travel. The formulation of the problem in this research is whether company image and service quality influence customer satisfaction. The purpose of this research is to determine and explain the significant influence of Company Image and Service Quality on Customer Satisfaction. There is also a population and this research is PT. Sahabat Tour Travel, while the sample for this research is consumers of PT. Sahabat Tour Travel. This means that the sample material uses quantitative methods. Using data analysis techniques, the research results can be concluded that the respondents' responses regarding Company Image (X1), Service Quality (X2) influence Customer Satisfaction (Y) with the results of multiple linear regression obtaining a value of 10.162, which means that company image and service quality have a value of 0, then the value of customer satisfaction is 10.162. In addition, the results of the F test obtained the value of Sig. of 0.000, where this value is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$), it can be concluded that the hypothesis is accepted, which means that the company image and service quality simultaneously influence customer satisfaction. So it can be concluded that all variables, namely Company Image and Service Quality, have a significant effect on Customer Satisfaction at PT. Sahabat Tour Travel.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam menyelesaikan program studi Usaha Perjalanan Wisata (D4) yang berjudul Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sahabat Tour Travel

Tujuan dari penulisan skripsi ini ialah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis sangat menyadari bahwa didalam 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 masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan dan perkembangan bagi penulis untuk dimasa yang akan datang. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

Sharon Anastasia Milka

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terealisasi dan tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, petunjuk ataupun masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang terkait atau telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena sudah memberikan segala nikmat dan karunia nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Papa Ricky Rinaldo, Mama Maria Helena, Ester, Yustin, Nonce dan Angel yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis serta pengrobanan berupa materiil kepada penulis dalam rangka mendukung menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Bapak Dr, Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Ummasyroh, S.E., M. Ed. M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. PT. Sahabat Tour Travel yang sudah memberikan izin untuk penulis dalam pengambilan tempat untuk skripsi ini.
10. Seluruh Karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman 8 BPM dan teman terbaik Putri Kayla, Ila Nurhidayah, Nur Azizah dan Widia Ayu yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat, keceriaan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segalanya yang sudah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa amin.

Palembang, Agustus 2023

Sharon Anastasia Milka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Citra Perusahaan	8
2.1.1 Indikator Citra Perusahaan	9
2.1.2 Manfaat Citra Perusahaan	10
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Citra Perusahaan	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1 Cara mengukur kepuasan pelanggan	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Hipotesis.....	21
2.6 Kerangka Berpikir	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.3 Tempat Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden	34
4.2 Pembahasan	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Jasa Perjalanan Tahun 2019-2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	24
Tabel 3.2 Daftar Pelanggan PT. Sahabat Tour Travel	25
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert	27
Tabel 4.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X1).....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastistas	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi.....	42
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	46