

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT HOLIDAY TRIP TOUR TRAVEL**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Shefia

NIM 062240612776

Dosen Pembimbing:

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

NIP 198602262015042003

Dra. Risnawati, M.Pd.

NIP 196804011994032001

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

Lembar Persetujuan

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT HOLIDAY TRIP
TOUR TRAVEL** disusun oleh **Shefia (NIM 062240612776)** telah disetujui oleh
pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar Skripsi**.

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



Dra. Risnawati, M.Pd.
NIP 196804011994032001

Lembar Pengesahan

HALAMAN PENGESAHAN

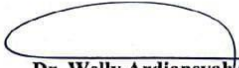
Judul Skripsi:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT HOLIDAY TRIP TOUR TRAVEL disusun oleh **Shefia (NIM 062240612776)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada **Rabu, 24 Juni 2026**

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. NIP 197301312001121002	
Anggota Penguji 1	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP 196106051989032002	
Anggota Penguji 2	Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D. NIP 197108252005012001	
Anggota Penguji 3	Achmad Leofaragusta KK, SE., M.MPar., CSES., CHCS. NIP 197208102006041002	

Disetujui oleh:

Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya


Dr. Welly Ardiansyah/S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Shefia

NIM 062240612776

Tahun Masuk : 2022

Program Studi: D-IV Usaha Perjalanan WisataMenyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 17 Juni 2026



Shefia

NIM 062240612776

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Holiday Trip Tour Travel".

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai proses yang cukup panjang, mulai dari pengumpulan data di lapangan hingga tahap pengolahan dan analisis hasil penelitian. Dalam proses tersebut, penulis banyak belajar mengenai citra perusahaan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Holiday Trip Tour Travel. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Masih terdapat keterbatasan baik dalam penulisan, penyajian data, maupun kedalaman analisis. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis. Penulis juga berharap skripsi ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi pembaca. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan di masa yang akan datang.

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan adanya bimbingan, masukan, bantuan, serta semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Ir.H. Irawan Rusnadi, MT. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S, M.Pd Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Rani Madalena Direktur Utama PT. Holiday Trip Tour Travel yang telah memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian di Holiday Trip Tour Travel.
4. Bapak Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom. Sekretaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST.,M.M.Par Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. Dosen Pembimbing 1 dalam penulisan Skripsi.
7. Ibu Dra.Risnawati, M.Pd Dosen Pembimbing 2 dalam penulisan Skripsi.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen Penguji atas waktu, perhatian, serta masukan dan saran yang telah diberikan selama pelaksanaan sidang skripsi saya. Seluruh kritik dan arahan yang Bapak/Ibu sampaikan sangat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan skripsi saya agar menjadi lebih baik. Saya mohon maaf apabila selama proses penyusunan maupun pelaksanaan sidang masih terdapat banyak kekurangan. Semoga Bapak/Ibu senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan kemudahan dalam menjalankan segala aktivitas.
9. Segenap Dosen dan *Staff* Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu papa Alfis dan mama Nelly serta tiga saudara perempuan penulis yaitu batin Julia, ayuk Yuni dan mba Febri tersayang atas doa, kasih sayang, dukungan yang tiada henti. Berkat doa dan restu mereka, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala bentuk dukungan, baik moril maupun materil, menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan balasan yang

berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah diberikan.

11. Penulis mengucapkan terima kasih kepada ketiga sahabat penulis yang sudah dianggap seperti saudara penulis sendiri yaitu kepada Sandy Pidiawan, Audy Vika Aulia dan Adelia Regita Ramadhanti yang sangat berperan dalam penulisan skripsi ini.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak, sahabatku Ferly, Rata, Innayah, dan Defanya, atas segala dukungan dan semangat yang kalian berikan selama proses skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berarti dan membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. (littlesecrettt_2022)
13. Penulis mengucapkan terima kasih kepada sahabat terbaik yaitu Nadyia dan Melanie yang selalu hadir memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan, perhatian, dan kebersamaan yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini.

Palembang, 15 Juli 2026



Penulis

ABSTRAK

Perkembangan sektor pariwisata yang semakin pesat menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perjalanan wisata. Dalam industri jasa travel, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan usaha. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Holiday Trip Tour Travel Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT Holiday Trip Tour Travel pada periode 2024–2026 sebanyak 552 orang, dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan citra perusahaan yang positif.

Kata kunci: Citra Perusahaan, Jasa Travel, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The rapid growth of the tourism sector has led to an increasing public demand for travel services. In the travel service industry, customer satisfaction is a crucial factor in determining business sustainability. Customer satisfaction is influenced by various factors, including corporate image and the quality of services provide to customers. This study aims to analyze the influence of corporate image and service quality on customer satisfaction at PT Holiday Trip Tour Travel Palembang. The research employed a quantitative method with a descriptive approach. The population consisted of 552 customers who had used the services of PT Holiday Trip Tour Travel during the 2024–2026 period, with the sample determined using the Slovin formula. Data were collected through observation and questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results of this study are expected to provide an overview of the influence of corporate image and service quality on customer satisfaction and serve as an evaluation for the company in improving service quality and maintaining a positive corporate image.

Keywords: *Corporate Image, Customer Satisfaction, Service Quality, Travel Services.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
13.1 Latar Belakang Masalah.....	1
13.2 Rumusan Masalah.....	6
13.3 Batasan Masalah	7
13.4 Tujuan Penelitian.....	7
13.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Citra Perusahaan	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Kerangka Berpikir	14
2.4 Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan Penelitian	17
3.2 Jenis dan Sumber data	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Definisi Oprasional Variabel	27
3.5 Teknik Analisa data	29
3.5.1 Uji Validitas	29
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.6 Uji Hipotesis	31
3.6.1 Uji Persial (Uji T).....	31
3.6.2 Uji F (Simultan)	31
3.6.3 Koefisien Determinasi	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Umum Penelitian	33
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden.....	35
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	43
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.4 Uji Hipotesis	46
4.4.1 Parsial (Uji t).....	46
4.4.2. Simultan (Uji F)	47
4.4.3. Uji Koefisien Determinasi R.....	47
4.5 Pembahasan.....	48
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap	
Kepuasan Pelanggan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.1 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	22
Tabel 3. 2 Oprasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Berganda	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	14
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data	57
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data.....	58
Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data	59
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	60
Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II	61
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	62
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	64
Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi	66
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Responden	72
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	82
Lampiran 12 Revisi Ujian Skripsi Penguji I	86
Lampiran 13 Revisi Ujian Skripsi Penguji II	87
Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi Penguji III.....	88
Lampiran 15 Revisi Ujian Skripsi Penguji IV	89
Lampiran 16 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi.....	90