

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT SRIWIJAYA MEGA WISATA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**M Milzam Jericho
0613 4061 1784**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017**

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT SRIWIJAYA MEGA WISATA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

**M Milzam Jericho
0613 4061 1784
Menyetujui,**

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M
NIP 196008061989101001**

**Palembang, Juli 2017
Pembimbing II,**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : M. Milzam Jericho
N.P.M : 0613 4061 1784
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata 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 2017

Penulis,



M.Milzam Jericho

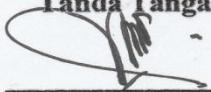

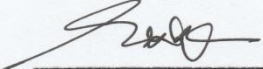
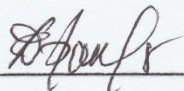
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Milzam Jericho
NIM : 061340611784
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap
Kepuasan Pelanggan pada PT Sriwijaya Mega
Wisata Palembang

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

Pada hari: **Jum'at**
Tanggal: **4 Agustus 2017**

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> NIP 197301312001121002		<u>02/08/2017</u>
2	<u>Rini, S.E., M.AB</u> NIP 196012281990032002		<u>2 Agustus 2017</u>
3	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> NIP 196511251994031002		<u>4 Agustus 2017</u>
4	<u>Drs. Dibyantoro, M.M</u> NIP 195404301986031002		<u>4 Agustus 2017</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”

(Ali bin Abi Thalib)

Karya ini persembahkan untuk:

- *Ibu dan Ayah*
- *Teman Seperjuangan SBPB*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjakan kehadirat Tuhan Yan Maha Esa, karena berkar rahmat dan karunia-Nyajuga penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang” data diselesaikan.

Skripsi ini dibuat untuk mengetahui pengaruh nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk dan nilai harga terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, dan hasil penelitian diperoleh nilai kinerja produk dan nilai harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.

Diharapkan dengan adanya pengaruh nilai kinerja produk yang tinggi dan nilai harga yang sesuai kebutuhan pelanggan maka akan meningkatkan penjualan tiket pesawat dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan-kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga diperlukanya penelitian lanjutan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang supaya penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta dapat berguna bagi banyak orang.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa 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 terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A.Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Salwaty selaku *General Manager* PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.
8. Ibu Salmah selaku *Human Resource Department* PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.
9. Ibu Msy.Linda selaku *Supervisor Ticketing* dari PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.
10. Seluruh karyawan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang yang telah banyak membantu penulis.
11. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
12. Orang Tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil.
13. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8BPB yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
14. Sahabat penulis Siska, Harry, Nelson, Agung, Manarul, Iqbal, dan Bait yang telah banyak memberikan masukan tentang proposal skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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. Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini diperoleh dari metode wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang dengan jumlah sampel 90 responden. Teknik pengambilain sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan diperoleh bahwa nilai pelanggan yang terdiri dari nilai emosional, nilai sosial, nilai kinerja produk dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial nilai kinerja produk dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang sedangkan nilai emosional dan nilai sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the effect of customer value simultaneously and partially to customer satisfaction PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Data type in this research is primary data and secondary data. The data in this research is obtained from interview method, questionnaire and literature study. Population in this research is customer of PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang with sampel 90 respondents. The sampling technique used in this research is non probability sampling. This research used multiple regression analysis. Based on the results of research simultaneously obtained that the customer value consisting of emotional value, social value, product performance value and price value positive and significant affect to customer satisfaction PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Based on the results of research partially product performance value and price value positive and significant affect to customer satisfaction PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang, while emotional value and social value does not affect to customer satisfaction PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.

Keywords: Customer Value, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNAYTAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRSAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Usaha Jasa Pariwisata.....	8
2.2. Biro Perjalanan Wisata	9
2.3. Agen Perjalanan Wisata.....	9
2.4. Pemasaran	10
2.5. Jasa	11
2.6. Nilai Pelanggan	11
2.6.1. Pengertian Nilai Pelanggan	11
2.6.2. Dimensi Nilai Pelanggan.....	13
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.7.2. Elemen Kepuasan Pelanggan	14
2.7.3. Mengukur Kepuasan.....	15
2.7.4. Faktor yang mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan	15
2.8. Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.9. Penelitian Terdahulu	17
2.10. Kerangka Pemikiran	19
2.11. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	21
3.2. Lokasi Penelitian	21
3.3. Variabel Penelitian	21
3.4. Skala Pengukuran	22
3.5. Operasional Variabel	23
3.6. Jenis dan Sumber Data	24
3.7. Teknik Pengumpulan Data	24
3.8. Populasi dan Sampel.....	26
3.9. Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum	33
4.1.1. Profil Perusahaan.....	33
4.1.2. Logo Perusahaan	34
4.1.3. Visi, Misi dan Motto PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.....	34
4.1.4. Struktur Organisasi PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.....	34
4.2. Analisis Deskriptif.....	35
4.3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	38
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.5. Uji Normalitas	44
4.6. Uji Asumsi Klasik	45
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.8. Uji Hipotesis	49
4.9. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang	54
4.10. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.....	54

BAB V KESIMPUN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan	4
Tabel 1.2. Perbandingan Harga Tiket Pesawat	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert.....	22
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2. Usia Responden.....	36
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.4. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Emosional	38
Tabel 4.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Sosial.....	39
Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Kinerja Produk.....	40
Tabel 4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Harga.....	40
Tabel 4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.9. Uji Validitas Instrumen	42
Tabel 4.10. Uji Rliabilitas Instrumen	43
Tabel 4.11. <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	44
Tabel 4.12. Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.13. Uji Heterokedastisitas	46
Tabel 4.14. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.15. Uji Koefisien Determinan	49
Tabel 4.16. Uji F (Simultan)	51
Tabel 4.17. Uji t (Parsial).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penjualan Tiket Pesawat	4
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1. Logo PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang	34
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang.....	35
Gambar 4.3. Jenis Kelamin	36
Gambar 4.4. Usia Responden.....	37
Gambar 4.5. Pekerjaan Responden	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Tabel Wawancara
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Perhitungan Validitas
- Lampiran 12 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 13 Tabel Output SPSS17 Frekuensi Profil Responden
- Lampiran 14 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Emosional
- Lampiran 15 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Sosial
- Lampiran 16 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Kinerja Produk
- Lampiran 17 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Harga
- Lampiran 18 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 19 Tabel Output SPSS17 Uji Normalitas
- Lampiran 20 Tabel Output SPSS17 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 21 Tabel Output SPSS17 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 22 Tabel Output SPSS17 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 23 Tabel Output SPSS17 Uji Koefisien Determinan
- Lampiran 24 Tabel Output SPSS17 Uji F (Simultan)
- Lampiran 25 Tabel Output SPSS17 Uji t (Parsial)