

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA
DI PT SAKO UTAMA WISATA**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Ririn Orpas Agustina

0613 4061 1793

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

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN CITRA PERUSAHAAN
PALEMBANG
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA
2017
DI PT SAKO UTAMA WISATA**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Ririn Orpas Agustina

0613 4061 1793

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2017
Pembimbing II,

Pembimbing I,

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

Dr. Sari Lestari ZR, M.Ec
NIP 197705212006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

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

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang betandatangan dibawah ini:

Nama : Ririn Orpas Agustina
NPM : 061340611793
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling* dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata di PT Sako Utama Wisata

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 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,



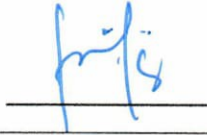
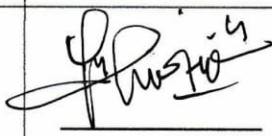
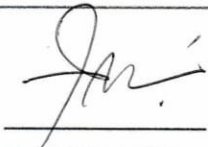
Ririn Orpas Agustina

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ririn Orpas Agustina
NPM : 061340611793
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling* Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata Di PT Sako Utama

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

Pada Hari : Jumat
Tanggal 4 Agustus 2017
TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Ketua		<u>4 Agustus 2017</u>
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
3.	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
4.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Semakin dipijak semakin kami kuat”

“Awali segalanya dengan Bismillah, Insya Allah pekerjaanmu akan lancar”

(Penulis)

Saya Persembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tua Kami tercinta
- Saudara – saudara Kami yang tersayang
- Kakak dan Adik Kami yang tersayang
- Almamater

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Personal Selling* dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata di PT Sako Utama Wisata” ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat dan Salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta Sahabat-sahabat beliau.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini menjadi hal yang bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi seluruh pembaca pada umumnya.

Palembang, Agustus 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, kami haturkan kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Melalui penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama keluarga kami. Untuk itulah pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E.,M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec 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 tepat waktu.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
7. Bapak Emir Faisal, S.E dan Ibu Riyana selaku Direktur Utama dan Staf PT. Sako Utama Wisata yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data.
8. Orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendo'akan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan pertama Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang menjadi tempat *sharing* sehingga menginspirasi penulis dalam melakukan penulisan skripsi.

10. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu yang telah membantu kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Agustus 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *personal selling* dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian paket wisata di PT Sako Utama Wisata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan penelitian deskriptif dan verifikatif. Jumlah populasi diambil dari data satu tahun kebelakang sebanyak 911 populasi, dipilih menggunakan metode *Simple Random Sampling* sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan datanya melalui wawancara, kuesioner, dan studi literatur. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dengan keputusan pembelian sebesar 33,6%, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dengan keputusan pembelian sebesar 73,4%, dan pengaruh yang simultan antara *personal selling* dan citra perusahaan dengan keputusan pembelian sebesar 65%.

Kata kunci: *personal selling*, citra perusahaan, keputusan pembelian,.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of personal selling and corporate image toward purchase decision of tour packages at PT Sako Utama Wisata. The methods is use in this study is survey method with descriptive and verify method. Total population drawn from the data one years back as many as 911 population, by using Simple Random Sampling as many as 90 respondents. Techniques of collecting data through interviews, questionnaires, and literatur studies. The analysis technique used is multiple regression. The result of this study show that personal selling positive and significant impact on purchase decision of 33,6%, corpate image positive and significant impact on purchase decision of 73,4%, and simultaneous influence between personal selling and corporate image on purchase decison of 65%.

Keywords: personal selling, corporate image, purchase decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR GRAFIK.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah Pembahasan.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pariwisata.....	9
2.1.2 Industri Pariwisata.....	9
2.1.3 Biro Perjalanan Wisata.....	12

2.1.4 Paket Wisata.....	16
2.1.5 <i>Personal Selling</i> dalam Bauran Pemasaran.....	19
2.1.6 <i>Personal Selling</i>	22
2.1.6.1 Aktivitas <i>Personal Selling</i>	24
2.1.6.2. Jenis Penanganan Pekerjaan Jenis Penanganan Pekerjaan Tenaga <i>Personal selling</i>	25
2.1.6.3 Tahapan Kegiatan <i>Personal Selling</i>	26
2.1.6.4. Strategi <i>Personal Selling</i>	27
2.1.6.5 Langkah-langkah dalam Melakukan Transaksi Penjualan.....	30
2.1.7 Citra Perusahaan.....	32
2.1.7.1 Proses Terbentuknya Citra.....	34
2.1.7.2. Komponen Citra Perusahaan.....	35
2.1.7.3 Dimensi Citra Perusahaan.....	36
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	36
2.1.8.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	38
2.1.8.2. Struktur Keputusan Pembelian.....	41
2.1.8.3 Dimensi Keputusan Pembelian.....	42
2.1.9 Hubungan <i>Personal Selling</i> dengan Keputusan Pembelian. .	43
2.1.10 Hubungan Citra Perusahaan dengan Keputusan Pembelian	44
2.2. Penelitian Terdahulu.....	44
2.3. Kerangka Pemikiran.....	46
2.4 Hipotesis.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	48
3.3 Variabel Penelitian.....	48
3.3.1 Pengukuran Variabel.....	49
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	49
3.4 Populasi dan Sampel.....	52

3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Sumber Data.....	55
3.7.1 Data Primer.....	55
3.7.2 Data Sekunder.....	55
3.8. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
3.8.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	56
3.8.2 Arti Lambang/ Logo Perusahaan.....	56
3.8.3 Visi dan Misi PT Sako Utama Wisata.....	58
3.8.4 Struktur Organisasi.....	58
3.9. Teknik Pengujian Instrumen.....	59
3.9.1 Uji Validitas.....	59
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.10. Uji Asumsi Klasik.....	59
3.10.1 Uji Normalitas.....	59
3.10.2 Uji Heterokedastisitas.....	60
3.10.3 Uji Uji Multikolinearitas.....	61
3.11 Koefisien Determinasi.....	61
3.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.13 Pengujian Hipotesis.....	63
3.13.1 Uji F.....	63
3.13.2 Uji t.....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	65
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	68
4.2 Persentase Jawaban Responden.....	68
4.2.1 Persentase Jawaban Responden tentang <i>Personal Selling</i>	68
4.2.2 Persentase Jawaban Responden tentang Citra Perusahaan....	73
4.2.3 Persentase Jawaban Responden tentang Keputusan Pembelian.....	78
4.3 Uji Validitas.....	83
4.4 Uji Reliabilitas.....	84
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5.1 Uji Normalitas.....	85
4.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	86
4.5.3 Uji Multikolinearitas.....	87
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.7. Analisis Regresi Berganda.....	89
4.8. Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
4.8.1 Hasil Uji F.....	90
4.8.2 Hasil Uji t.....	91
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
4.9.1 Analisis dan interpretasi Secara Simultan.....	93
4.9.2 Analisis dan interpretasi Secara Parsial.....	93

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Usaha Perjalanan Wisata di Sumatera Selatan Tahun 2012-2016.....	3
Tabel 1.2 Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2012-2016.....	4
Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Penjualan Paket Wisata di PT Sako Utama Wisata pada Bulan Januari 2016- Januari 2017.....	6
Tabel 2.1 Dimensi <i>Product Knowledge</i>	14
Tabel 3.1 Skala Likert.....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Penampilan <i>Sales Person</i>	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Informasi.....	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Penguasaan Informasi Oleh <i>Sales Person</i>	70
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Presentasi Produk.....	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Kemampuan dan Daya Tanggap <i>Sales Person</i>	71
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Kemampuan <i>Sales Person</i> Menjawab Pertanyaan.....	72
Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang Kemampuan <i>Sales Person</i> dalam Berkomunikasi.....	72
Tabel 4.13 Tanggapan Responden tentang Sako Holidays.....	73
Tabel 4.14 Tanggapan Responden tentang Jasa dan Pelayanan Sako Holidays..	74
Tabel 4.15 Tanggapan Responden tentang Kualitas Jasa Sako Holidays.....	75

Tabel 4.16 Tanggapan Responden tentang Persepsi Sako Holidays.....	75
Tabel 4.17 Tanggapan Responden tentang Ketertarikan Menggunakan Jasa Wisata Sako Holidays.....	76
Tabel 4.18 Tanggapan Responden tentang Niat Menggunakan Kembali Sako Holidays.....	77
Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang Citra Sako Holidays.....	77
Tabel 4.20 Tanggapan Responden tentang Kebutuhan Layanan Jasa Sako Holidays.....	78
Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Informasi Mengenai Sako Holidays	79
Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang Kemudahan Mendapatkan Informasi Tambahan Mengenai Produk Wisata.....	80
Tabel 4.23 Tanggapan Responden tentang Pilihan Sako Holidays.....	80
Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang Keputusan Pembelian Jasa Wisata di Sako Holidays.....	81
Tabel 4.25 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Menggunakan Jasa Wisata di Sako Holidays.....	82
Tabel 4.26 Tanggapan Responden tentang Rekomendasi Sako Holidays.....	82
Tabel 4.27 Uji Validitas.....	83
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
Tabel 4.31 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4.32 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4.33 Hasil Uji t.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	52
Gambar 3.2 Lambang Sako Holidays.....	57
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	58

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Uji Normalitas.....	85
Grafik 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data dari PT Sako Utama Wisata
- Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Data Penjualan Paket Wisata PT Sako Utama Wisata
- Lampiran 12 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 15 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Berganda, Uji F, dan Uji t