

**PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV.TITIAN JAYA TRAVELINDO PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Mariya Puspita Sari
NPM 0615 4061 2013**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV TITIAN JAYA TRAVELINDO PALEMBANG**



PROPOSAL

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

Oleh:

Mariya Puspita Sari

0615 4061 2013

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si

NIP 197301312001121002

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

NIP 1987022262015402003

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,



Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M

NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,

Heri Setiawan, S.E., M.AB

NIP 197602222002121001

**PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV TITIAN JAYA TRAVELINDO PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

Mariya Puspita Sari

0615 4061 2013

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si

NIP 197301312001121002

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

NIP 1987022262015402003

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**



Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M

NIP 196008061989101001

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**

Heri Setiawan, S.E., M.AB

NIP 197602222002121001

LEMBAR PENGESAHAN

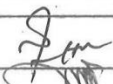


Nama : Mariya Puspita Sari
NPM : 0615 4061 2013
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Titian Jaya Travelindo Palembang

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

Pada Hari : RABU

Tanggal : 17 JULI 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	UMMASYROH, S.E.,M.Ed.M		17 Juli 2019
2	Dr.HADI JAUHARI, S.E.,M.Si		17 Juli 2019
3	YULIA PEBRIANTI, S.E.I,M.Si		17 Juli 2019

ABSTRACT

Name : Mariya Puspita Sari
Title : **Influence Customer Value to Customer Satisfaction
At CV. Titian Jaya Travelindo Palembang**

The purpose of this research is to test the effect of customer value simultaneously and partially to customer satisfaction CV Titian Jaya Travelindo 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 CV. Titian Jaya Travelindo Palembang with samples 93 respondents. The sampling technique used in this research is non probability sampling. This research used multiple regression analysis. the result shows that the customer value consisting of emotional value, social value, product performance value and price value have a positive and significant affect to customer satisfaction of CV. Titian Jaya Travelindo Palembang. Partially, product performance value and price value have positive and significant effect to customer satisfaction CV. Titian Jaya Travelindo Palembang, while emotional value and social value does not effect to customer satisfaction.

Keywords: *Customer Value, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Nama : Mariya Puspita Sari
Judul : Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh nilai pelanggan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo 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 pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang dengan jumlah sampel 93 responden. Teknik pengambilan 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 pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang sedangkan nilai emosional nilai sosial, nilai kinerja produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Titian Jaya Travelindo Palembang”**. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma IV pada jurusan Administrasi Bisnis program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengumpulkan data dari pembagian angket atau kuesuioner, melakukan wawancara pada pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi berkaitan langsung dengan penulisan Skripsi, dan studi pustaka sebagai bahan acuan penulisan. Penulis menyadari bahwa tidaklah mudah untuk menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini, karena pengetahuan penulis masih terbatas. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta dapat berguna bagi banyak orang.

Palembang, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRSAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran	9
2.2. Nilai pelanggan	10
2.3. Usaha Jasa Pariwisata	13
2.4. Biro Perjalanan Wisata.....	14
2.5. Agen Perjalanan Wisata	15
2.6. Jasa	15
2.7. Kepuasan Pelanggan	16
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.7.2. Elemen Kepuasan Pelanggan	16
2.7.3. Mengukur Kepuasan.....	17
2.7.4. Faktor yang mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan	18
2.8. Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.9. Penelitian Terdahulu	20
2.10. Kerangka Pemikiran	22
2.11. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Variabel Penelitian	24
3.4. Skala Pengukuran	25
3.5. Operasional Variabel	25
3.6. Jenis dan Sumber Data	27
3.7. Teknik Pengumpulan Data	28
3.8. Populasi dan Sampel	29
3.9. Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum	35
4.1.1. Profil Perusahaan	35
4.1.2. Logo Perusahaan	36
4.1.3. Visi dan Misi CV Tititan Jaya Travelindo	36
4.1.4. Struktur Organisasi CV Tititan Jaya Travelindo	37
4.2. Analisis Deskriptif	37
4.3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	41
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.6. Uji Hipotesis	49
4.7. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan pada CV Tititan Jaya Travelindo	54
4.10. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial pada CV Tititan Jaya Travelindo	55

BAB V KESIMPUN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan	4
Tabel 1.2. Harga paket	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert.....	25
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Usia Responden.....	38
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	39
Tabel 4.4. penghasilan.....	40
Tabel 4.5. Asal Kota/Provinsi	40
Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Emosional	41
Tabel 4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Sosial.....	42
Tabel 4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Kinerja Produk.....	42
Tabel 4.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Pernyataan Nilai Harga.....	43
Tabel 4.10. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.11. Uji Validitas Instrumen	45
Tabel 4.12. Uji Rliabilitas Instrumen	46
Tabel 4.13. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.14. Uji Koefisien Determinan	50
Tabel 4.15. Uji F (Simultan)	51
Tabel 4.16. Uji t (Parsial).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah pelanggan	4
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1. Logo CV Titian Jaya Travelindo Palembang	36
Gambar 4.2. Struktur Organisasi CV Titian Jaya Travelindo Palembang	37

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 Perhitungan Validitas
- Lampiran 10 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 11 Tabel Output SPSS23 Frekuensi Profil Responden
- Lampiran 12 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Emosional
- Lampiran 13 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Sosial
- Lampiran 14 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Kinerja Produk
- Lampiran 15 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Harga
- Lampiran 16 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 17 Tabel Output SPSS23 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 18 Tabel Output SPSS23 Uji Koefisien Determinan
- Lampiran 19 Tabel Output SPSS23 Uji F (Simultan)
- Lampiran 20 Tabel Output SPSS23 Uji t (Parsial)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,


Nama : Mariya Puspita Sari
N.P.M : 0615 4061 2013
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan
Pelanggan pada CV Tititan Jaya Travelindo
Palembang

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, Juli 2019




Mariya puspita Sari

MOTTO

“SEDIKIT TERSENYUM, AKAN MENGURANGI SEDIKIT SEDIHMU”

**“Permata Akan Tetap Bersinar Meskipun Didalam
Lumpur Yang Gelap Pekat”**

“Majulah Tanpa Menyingkirkan, Naiklah Tanpa Menjatuhkan”

“Jadilah Baik Tanpa Harus Menjelekan dan Jadilah Benar tanpa
Harus Menyalakan Orang Lain”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya Persembahkan untuk kedua orang tua saya, Papa Tarmizi dan Mama Kusmawati, Saudara saya, kedua alm kakek dan kedua nenek yang selalu memberikan, doa, semangat, dukungan dan kepercayaan demi keberhasilan untuk meraih kesuksesan tanpa doa kalian saya bukan siapa-siapa.

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 Dr. A.Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Sekretaris 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. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Tiyan Setiawan S.P selaku *Chief Eksekutif officer* CV. Titian Jaya Travelindo Palembang
8. Bapak Handa Wijaya selaku *chief Operational Manager* CV. Titian Jaya Travelindo Palembang
9. Ibu Erda Yanti selaku *Human Resource Department* CV. Titian Jaya Travelindo Palembang
10. Bapak Wisnu Syaputra selaku *Supervisor Ticketing* dari CV. Titian Jaya Travelindo Palembang
11. Seluruh karyawan CV. Titian Jaya Travelindo Palembang yang telah banyak membantu penulis.
12. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
13. Orang Tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil.

14. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8BPB yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
15. Saudara Akhmad Nur Fajri yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, yang selalu memberikan masukan, dukungan, semangat dan motivasi
16. Sahabat penulis Rieke Nabila, Dita Mutiara Indah, Danis Wahyu Hidayat, Puji Dwi Lestari, dan yang lainnya telah banyak memberikan masukan tentang skripsi ini.
17. 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 2019

Penulis