

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TRAVEL PRISMAS YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh

**WAHIDIN HIDAYAT
20010410192**

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TRAVEL PRISMAS YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

WAHIDIN HIDAYAT
20010410192

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi

Tanggal... 4 April 2008



Hasnah Rimiwati S.E., M.Si.
NIK : 143006

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TRAVEL PRISMAS YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

WAHIDIN HIDAYAT
20010410192

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 Juni 2008,
Yang terdiri dari

Hasnah Riniyati, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Heru Kurnianto, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Fajarwati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIP. 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, ..

Wahidin Hidayat

Motto

*"Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang
dberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"*

(Q.S. Al-Mujadalah: 11)

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari
semua urusan), bekerjalah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada
Allah hendaklah kamu berharap".*

(Al. Alam Nasyroh 6-8)

*Jadiknlah sabar dan sholat sebagai penolongmu sesungguhnya hal yang sedemikian itu
begitu sulit kecuali bagi orang-orang yang khusyu' dan berfikir.*

(Q.S. Al Baqoroh)

*Kesuksesan hanyalah milik orang yang amat gigih mengubah dirinya menjadi lebih baik dan
tidak akan terjadi perubahan kecuali pada orang yang berani melihat kekurangan pada
dirinya sendiri.*

allah berkehendak untuk memberi ilmu kepada siapa yang berkehendak dan memberi petunjuk kepada siapa yang berkehendak

Halaman Persembahan

Tugas Akhir ini hypersembahkan untuk:

Allah SWT pemilik roh, jiwa dan raga kehidupan, atas semua karunia, nikmat iman, Islam dan kesehatan yang telah diberikan-Nya.

Rasulullah Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan agama Allah SWT dan membawa petunjuk dan ajaran kebenaran.

*Ayahanda Ibunda yang paling aku hormati,
Serta adikku, Atas kesabaran dan ketulusannya
memberikan do'a, nasehat, kasih sayang serta pengorbanannya.
Juga Almamaterku.*

*Satu senyum penuh makna
Terbias dari sanubari jiwa
Pancarkan keindahan cinta, hati dan jiwa
Kerinduan tinggallah kerinduan
Sebuah derita bagi yang merasu
Pengikat hati bagi pecinta
Satu kehormatan bagi yang dirindukan
Juga kerinduanlah yang membawa kita
Sampai pada esok penuh makna
Biarlah semua mengalir
Biar waktu yang kan menjawab semua...*

*Semua sahabatku, akan sebenar-benarnya arti kata persahabatan sejati,
Yang telah banyak memberikan pelajaran, pemahaman, motivasi, semangat, arti dan
pembentukan sebagian karakter pribadi, serta tempat berbagi
Dalam memahami dan menyikapi berbagai hal.*

Terima kasihku :

Allah SWT, Nabi Muhammad SAW, Ayahanda dan Ibunda Tercinta, Adikku Seluruh Keluargaku dan yang dekat dihatiku (Terima kasih untuk do'a, motivasi, semangat dan dukungan yang diberikan kepadaku)

Makasih untuk sahabat-sahabatku "Manajemen C 2001" (Agung (sukses yo), supri, candra, andi (Bimbingan dul), dan: "Manajemen B 2001" (Adi (thanks atas bimbingan skripsinya), Yoga (Bimbingan dul.!), Pajo, novel, dan teman-teman lain yang tidak bisa aku sebutin satu-persatu).

Temen-temen Kontrakan C 38 (Andi, Iyank, Ais).

Temen-temen Genk "K-DALs Gorek" (Bjoey, Dayatz, Wahidin, Cymbahiz, Daedjial, Pak Lut, Agunk, Iwan, Kurniawan, Ais, Alfa,, Albert, Sri, Andi,, Anto, Beckz, Iyank, Dendi, Supri, Suprez, Chandra, Shinchon, Yusuf, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Temen-temen JKC (Jogja King Club)

Temen-temen Community Winning Eleven

Sahabat-sahabatku di Tandan yg tercinta

Teman seperjuangan Edi dan Ika (ayo semangat)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Prisma Yogyakarta".

Penulisan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiati S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini
3. Ibu Ika Nurul Qomari, S.E., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik
4. Bapak dan Ibu atas dukungan dan doa serta kasih sayangnya selama ini sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2001.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi atas penyelesaian skripsi ini

Semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kualitas Pelayanan.....	5

a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	11
3. Pelayanan yang Sempurna/ <i>Service Excellence</i>	12
4. Total Quality Service (TQS).....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Hipotesis.....	16
D. Model Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Subyek Penelitian.....	20
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
C. Jenis Data.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
F. Uji Kualitas Data.....	23
1. Uji Validitas.....	23
2. Uji Reliabilitas.....	24
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	25
1. Analisis Regresi Berganda.....	25
2. Uji T (Secara Parsial).....	26
3. Uji F (Secara Serentak).....	26
4. Uji Koefisien Determinasi.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
B. Analisis Deskriptif	32
C. Uji Instrumen Penelitian.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	35
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	36
E. Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Simpulan.....	44
B. Keterbatasan Penelitian.....	45
C. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
I LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

2.1	Sasaran dan Manfaat Service Excellence.....	13
4.1	Identitas Responden	33
4.2	Hasil Pengujian Validitas.....	34
4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	36
4.4	Hasil Uji Regresi Berganda.....	37

DAFTAR GAMBAR

2.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pelanggan:.....	19
4.1. Struktur Organisasi PT.	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	50
Lampiran 2. Input Data Responden.....	58
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	69
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Berganda.....	81