

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : Susi Zul Refasha  
NIM : 14211039  
Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE, MM

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Susi Zul Refasha

NIM : 14221039

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

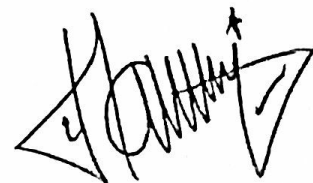
***DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA CV. NEW CENDANA TOUR AND TRAVEL BLITAR***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak 15 Februari 2018 sampai dengan 12 November 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa tersebut yang diatas.

Blitar, 12 November 2018

Pembimbing,



**Sandi Eka Suprajang, SE, MM.**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susi Zul Refasha

Nim : 14221039

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA CV. NEW CENDANA TOUR AND TRAVEL BLITAR***

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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 1 November 2018



**Susi Zul Refasha**

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azwar Nur Kolis

Jabatan : Pimpinan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar

Dengan ini menyatakan :

Nama : Susi Zul Refasha

NIM : 14221039

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul : **DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN** (Studi Kasus di CV. New Cendana Tour And Travel Blitar)

Telah melakukan penelitian pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar pada tanggal 22 November 2017 sampai 22 Februari 2018 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 1 November 2018

Pimpinan

CV. New Cendana Tour And Travel Blitar



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


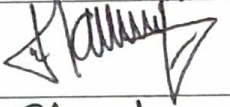
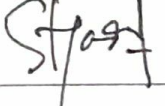
***DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONMSUMEN PADA CV. NEW CENDANA TOUR AND TRAVEL BLITAR***

Yang disusun oleh :

Nama : Susi Zul Refasha  
Nim : 14221039  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 November 2018.

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra.,SE.,Ak.,MM.	Penguji I	
2.	Sandi Eka Suprajang.,SE.,MM.	Penguji II	
3.	Sulistya Dewi W.,SE.,MSA.	Penguji III	

Blitar, 20 Desember 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Tanto Askriyandoko Putro.,SE.,MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra.,SE.,Ak.,MM)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PUBLIKASI ILMIAH**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : SUSI ZUL REFASHA**

**NIM: 14211039**

**PROGRAM SARJANA (S1)**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA CV. NEW CENDANA TOUR AND TRAVEL BLITAR**

**Blitar, 20 Desember 2018**

**Pembimbing Utama**



**Sandi Eka Suprajang, SE., MM.**

## **ABSTRAKSI**

### **Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar**

Susi Zul Refasha-14211039

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Pemasaran merupakan salah satu bentuk dari pemenuhan kebutuhan manusia. Pemasaran jasa adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan dalam bentuk barang tak berwujud, dalam prosesnya perusahaan dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan khususnya berdasarkan dimensi kualitas jasa layanan transportasi terhadap kepuasan konsumen. Pada tahun 2016 pengguna jasa CV. New Cendana Tour And Travel Blitar mengalami penurunan. CV. New Cendana Tour And Travel Blitar memiliki pelayanan yang berkualitas, namun permasalahan muncul dari dalam perusahaan sendiri yaitu kualitas pelayanan khususnya daya tanggap karyawan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 366 pengguna jasa CV. New Cendana Tour And Travel Blitar dan diperoleh sampel sebanyak 92 pengguna jasa CV. New Cendana Tour And Travel Blitar. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi diperusahaan. Analisis data penelitian ini melakukan pemilihan atau seleksi dan penyederhanaan dari data yang diperoleh agar lebih focus dan juga melakukan analisa data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji t dan uji f memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi, jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara(STIEKEN) Blitar. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE,Ak,MM selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE,MM selaku dosen pembimbing saya, yang sudah membimbing saya dari awal sampai akhir penulisan skripsi.
4. Bapak Azwar Nur Kolis selaku pimpinan perusahaan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.

Saya menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kami, CV. New Cendana Tour And Travel Blitar dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, 26 November 2018

**Susi Zul Refasha**



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Manajemen Pemasaran Jasa.....	11
C. Kualitas Pelayanan.....	15
D. Kepuasan Konsumen.....	19
E. Pemasaran Jasa.....	23
F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	24
G. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
C. Populasi Dan Sampel .....	27
D. Jenis Penelitian.....	29
E. Metode Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
B. Analisis Data .....	35
C. Pembahasan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
Daftar Pustaka .....	61
Lampiran .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.2 Usia Responden .....	37
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Bukti Langsung .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kehandalan .....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Jaminan.....	40
Tabel 4.7 Uji Validitas Daya Tanggap.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Empati .....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap .....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Empati .....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi.....	45
Tabel 4.17 Tabel Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	33