

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BIRO PERJALANAN PT. PACTO TOUR DAN TRAVEL MEDAN”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A.Ya'kub D, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syarial, SE, MSi selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktunya atas bimbingan, saran, dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis.
6. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktunya atas bimbingan, saran, dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis.
7. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi sebagai Sekretaris, atas bimbingan dan saran pada judul skripsi yang sudah diberikan kepada penulis.
8. Keluarga besar Universitas Medan Area secara umumnya dan seluruh Bapak/Ibu/Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area secara khususnya yang telah memberikan ilmu dan bantuan baik selama perkuliahan maupu dalam penulisan skripsi ini, kiranya kebaikan Bapak/Ibu dapat diperhitungkan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

9. Teristimewah kepada Ayahanda dan Ibunda dengan bangga punya kedua orang tua yang penuh kasih sayang yang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya dapat berhasil menyelesaikan pendidikan sarjana (S1).
10. Ucapan terima kasih buat teman-teman Jurusan Ekonomi Manajemen angkatan 2011 yang telah membantu penulis baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan proposal ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, April 2016

Penulis

RINAL LINTANG
N P M: 11 832 0003

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Pelayanan.....	6
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	7
C. Prinsip-Prinsip Pelayanan	9
D. Karakteristik Jasa atau Layanan	11
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
G. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	14
H. Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
I. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
J. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18

K. Strategi Memuaskan Pelanggan.....	18
L. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
M. Kerangka Pemikiran	23
N. Hipotesis.....	26
BAB III: METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Definisi Operasional Variabel	29
1. Definisi Variabel Penelitian	29
2. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	30
3. Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	30
E. Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reabilitas.....	34
3. Uji Regresi Linear Sederhana	34
4. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	35
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Sejarah Perusahaan	36

B. Struktur Organisasi	37
C. Visi dan Misi	37
1. Visi	37
2. Misi.....	37
D. Penyajian Data Kuesioner Responden.....	38
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	38
2. Deskripsi Jawaban Responden	40
3. Uji Validitas Kuesioner	47
4. Uji Reabilitas Kuesioner	49
5. Uji Regresi Linear Sederhana.....	50
6. Hasil Uji Hipotesis Secara parsial (Uji t)	51
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ((R ²)	52
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN`	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1	Manfaat Kepuasan pelanggan.....	15
2. Gambar 2.2	Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik, dan kepuasan karyawan.....	22
3. Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	24
4. Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Pacto Tour dan Travel Medan	37



DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
2.	Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian	27
3.	Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	30
4.	Tabel 3.3	Skala Pengukuran Likert	32
5.	Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
6.	Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
7.	Tabel 4.3	Harga Jasa yang Ditetapkan PT. Pacto Tour dan Travel Medan Sudah Sesuai Dengan Standar Perusahaan	40
8.	Tabel 4.4	Kondisi Fasilitas yang Disediakan PT. Pacto Tour dan Travel Medan Baik dan Yaman.....	40
9.	Tabel 4.5	Karyawan PT. Pacto Tour dan Travel Medan Selalu Memberikan Perhatian Individu Dengan Baik Kepada Pelanggan.....	41
10.	Tabel 4.6	Jaminan yang Diberikan PT. Pacto Tour dan Travel Medan Kepada pelanggan Sangat Meyakinkan	42
11.	Tabel 4.7	Cepat dan Tepat Respon Karyawan dan Perusahaan Terhadap Keluhan Pelanggan	42
12.	Tabel 4.8	Karyawan Sangat Diandalkan untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.....	43
13.	Tabel 4.9	Saya Senang Berlangganan Kepada PT. Pacto Tour dan Travel Medan	43
14.	Tabel 4.10	Pelanggan Tidak Pernah Komplain atau Mengeluh Terhadap Hasil Kerja Karyawan.....	44
15.	Tabel 4.11	Pelanggan Selalu Memberikan Pujian Terhadap Hasil Kerja Karyawan	44
16.	Tabel 4.12	Pelanggan merasa PT. Pacto Tour dan Travel Medan adalah Perusahaan Dengan Reputasi yang Baik.....	45
17.	Tabel 4.13	Karyawan Ramah Tamah Terhadap Pelanggan Tanpa Ada Perbedaan	45
18.	Tabel 4.14	Sangat konsisten terhadap ketepatan waktu.....	46

19. Tabel 4.15 Pelanggan Merekomendasikan Orang Lain untuk Menggunakan Jasa Biro PPerjalanan PT. Pacto Tour dan Travel Medan	47
20. Tabel 4.16 Saya Sangat Puas atas Pelayanan Karyawan PT. Pacto Tour dan Travel Medan	48
21. Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan	48
22. Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	48
23. Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas data	49
24. Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhanan	50
25. Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	51
26. Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52

