

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT.
DARUL IMAN TOUR DAN TRAVEL MEDAN**

TESIS

OLEH

EFRI MANDA SARI HASIBUAN

NPM. 131804054



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT.
DARUL IMAN TOUR DAN TRAVEL MEDAN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi
dalam Program Studi Magister Psikologi pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

EFRI MANDA SARI HASIBUAN

NPM. 131804054

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN DI PT. DARUL IMAN TOUR DAN
TRAVEL MEDAN**

NAMA : EFRI MANDA SARI HASIBUAN

NPM : 131804054

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Abdul Munir, M. Pd



Dra. Sri Supriyantini, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur



Prof. Dr. Sri Milfayetty, M.Kons



Prof. Dr. Ir. Hj. RetnaAstuti K., MS

Telah diuji pada Tanggal 25 Januari 2016

N a m a : Efri Manda Sari Hasibuan

N I M : 131804054



Panitia Penguji Tesis:

Ketua : Dr. Nefi Darmayanti, M.Si

Sekretaris : Suryani Hardjo, S.Psi, M.A

Pembimbing I : Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd

Pembimbing II : Dra. Sri Supriyantini, M.Si

Penguji Tamu : Emmy Mariatin, Ph.D, M.A, Psikolog

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan di PT. Darul Iman Tour dan Travel Medan

N a m a : Efri Manda Sari Hasibuan
N I M : 131804054
Pembimbing I : Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd
Pembimbing II : Dra. Sri Supriyantini, M.Si

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di PT. Darul Iman Tour dan Travel Medan. Subjek penelitian adalah pelanggan loyal sebanyak 97 orang. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif korelasional. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *total sampling*. Peneliti menggunakan 3 (tiga) jenis skala yaitu skala loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien $F_{reg} = 679.493$ dimana $p < 0,05$. Menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di PT. Darul Iman Tour dan Travel Medan. Variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan memiliki nilai sebesar 0,954 dengan $p < 0,05$, artinya arah hubungan variabel positif yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan memiliki nilai sebesar 0,965 dengan $p < 0,05$, artinya arah hubungan variabel positif yaitu semakin tinggi kepuasan pelanggan akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT.DARUL IMAN TOUR & TRAVEL.** Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapat sumbangan pemikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS. Kon selaku ketua Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
3. Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd selaku Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan banyak arahan dari awal bimbingan hingga selesainya penulisan tesis ini.
4. Dra. Sri Supriyantini, M.Si, selaku Pembimbing II yang masih menyempatkan waktu memandu penulisan tesis ini dengan penuh semangat.
5. Alm. Ayahanda Bahrum Nahar Hasibuan dan Ibunda tercinta Nuriati yang selalu memberi doa dan restu untuk anak-anaknya agar senantiasa sukses dalam segala pekerjaan, pendidikan, dan segala hal positif. Untuk kak Dian, bang Nasir, Max Lillo, kak Sari ,bang fadly dan adik Vina yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam hal apapun.
6. Buat adik sepupu dan sahabat terbaik Anggi dan Amanda yang selalu memberikan semangat dan banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini.

7. Kepada pimpinan PT. Darul Iman Tour & Travel serta seluruh Staf yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh staf pengajar Magister Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu peneliti baik selama masa kuliah maupun dalam penyelesaian tesis ini.
9. Buat teman-temanku MAPIO UMA 2013 : Kak Zura, Kak Wina, Kak Sasha, Bang Harun, Bang Rino, Bang Hans, Rina, Kak Diny, Kak Marintan, dan Almh. Kak Intan. Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan dan masukannya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Akhirnya penulis hanya dapat memanjatkan doa, semoga Allah SWT berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya agar tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 8 Mei 2017

Penulis

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis 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.



Medan, 8 Mei 2017



Penulis,

EFRI MANDA SARI HSB
131804054

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Loyalitas Pelanggan.....	11
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2. Aspek-aspek Loyalitas Pelanggan.....	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ...	16

B. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	20
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	22
C. Kepuasan Pelanggan.....	24
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	26
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	27
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	29
E. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	30
F. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	32
G. Kerangka Penelitian.....	34
H. Hipotesis	34

BAB III : METODE PENELITIAN

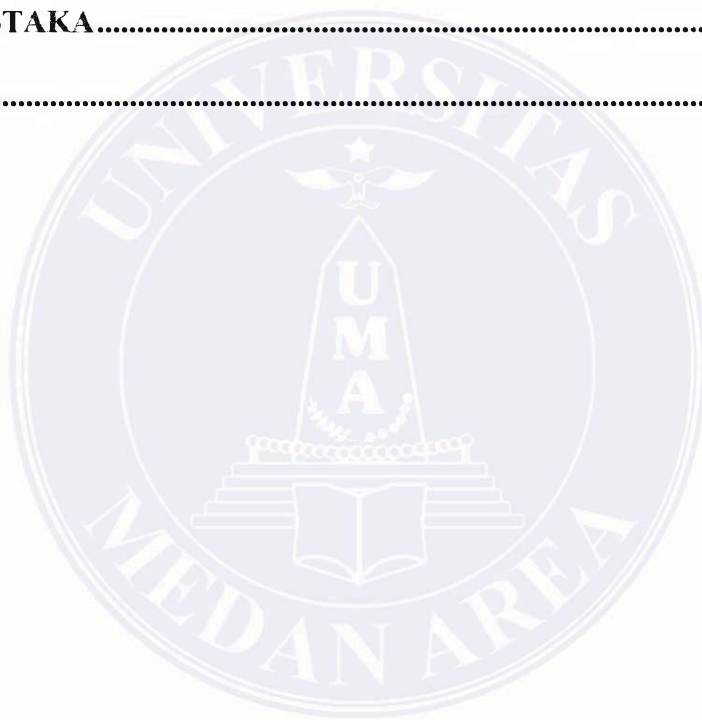
A.Tempat dan Waktu Penelitian	36
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	39
F. Validitas dan Reliabilitas	42

1. Validitas Alat Ukur.....	42
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	43
3. Metode Analisis Data	44

**BAB IV : PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN**

A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	46
1. Orientasi Kanchah	46
2. Persiapan Penelitian.....	47
a. Persiapan Administrasi.....	47
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	48
c. Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	50
B. Penelitian	50
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	54
1. Uji Asumsi.....	56
a. Uji Normalitas Sebaran.....	56
b. Uji Linieritas	56
2. Pengujian Hipotesis.....	58
3. Koefisien Determinasi	61
4. Kategorisasi Mean Empirik dan Mean Hipotetik	63
a. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Loyalitas Pelayanan	64
b. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Kualitas Pelayanan.	65
c. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Kepuasan	

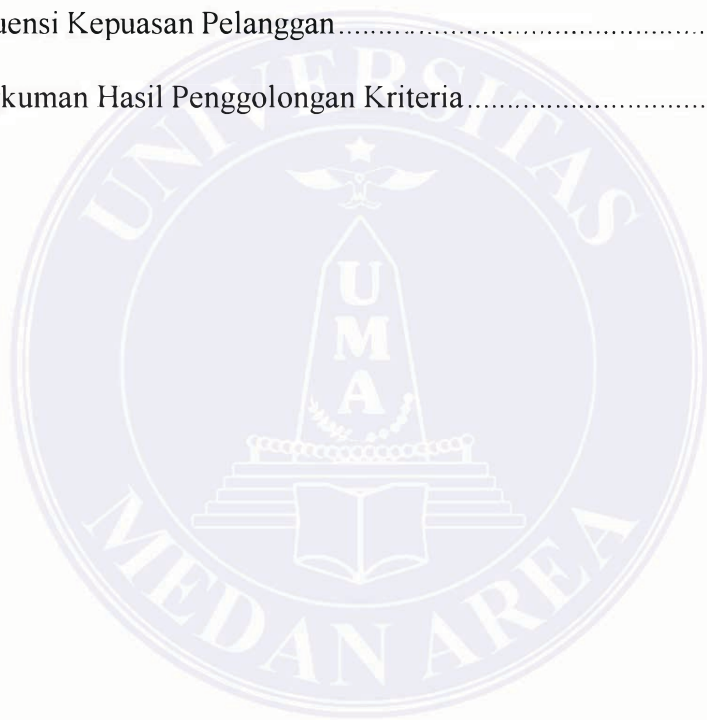
Pelanggan.....	67
d. Rangkuman Hasil Penggolongan Kriteria	68
D. Pembahasan.....	69
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Aspek-aspek dan Indikator Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 2. Aspek-aspek dan Indikator Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3. Aspek-aspek dan Indikator Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Skala Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba	48
Tabel 5. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	49
Tabel 6. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba	50
Tabel 7. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	52
Tabel 8. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	53
Tabel 9. Distribusi Penyebaran Butir-butir Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba.....	54
Tabel 10. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	56
Tabel 11. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	57
Tabel 12. Matriks Interkorelasional Analisis Regresi.....	58
Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Ganda.....	60
Tabel 14. Analisis Regresi Secara Bersama-sama	60
Tabel 15. Rangkuman Nilai Koefisien Determinasi.....	62

Tabel 16. Penggolongan Kriteria Tiga Kategori	63
Tabel 17. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 18. Tabel Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 19. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Kualitas Pelayanan	65
Tabel 20. Frekuensi Kualitas Pelayanan	66
Tabel 21. Nilai Empirik dan Nilai Hipotetik Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 22. Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 23. Rangkuman Hasil Penggolongan Kriteria.....	69



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	34
Gambar 2. Histogram Frekuensi Loyalitas Pelanggan	65
Gambar 3. Histogram Frekuensi Kualitas Pelayanan	67
Gambar 4. Histogram Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	81
Lampiran 2. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian.....	82
Lampiran 3. Instrumen Penelitian.....	83
Lampiran 4. Data Kualitas Pelayanan.....	84
Lampiran 5. Data Kepuasan Pelanggan.....	85
Lampiran 6. Data Loyalitas Pelanggan.....	86
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas	87
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	88
Lampiran 9. Hasil Uji Linieritas	89
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi	90
Lampiran 11. Distribusi Data.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang sangat ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Salah satu contoh industri atau bidang kerja yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan yaitu biro perjalanan wisata. Biro perjalanan wisata merupakan elemen yang penting dalam proses pelayanan terhadap wisatawan. Sebagian besar wisatawan menggunakan jasa biro perjalanan wisata (Yoeti, 2002). Biro perjalanan wisata menyediakan produk transportasi, akomodasi, dan paket perjalanan (*package tour*). Biro perjalanan wisata adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun di tempat tujuan (www.anneahira, 2011).

Berkembangnya bisnis biro perjalanan wisata, mengakibatkan terjadinya persaingan diantara perusahaan jasa yang menawarkan paket perjalanan dan tiket promo untuk dapat menarik pelanggan agar mau menggunakan jasa

perusahaannya. Tidak hanya persaingan antar perusahaan biro perjalanan, tetapi di zaman perkembangan teknologi yang semakin canggih sekarang ini, dengan mudahnya para pelanggan dapat mengecek tiket secara *online* (*E-Ticket*) dengan handphone pintar mereka masing-masing, tidak memakan waktu yang lama, prosesnya mudah dan biasanya harga relatif lebih murah dari yang ditawarkan oleh pihak travel.

Oleh karena persaingan yang selalu meningkat, menyebabkan perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan harus berorientasi kepada pelanggan, yaitu perusahaan harus cermat dan teliti untuk menentukan kebutuhan pelanggan dari sudut pandang pelanggan dan bukan dari sudut pandangnya sendiri. Setiap perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan dan dituntut untuk menemukan serta membangun sistem manajemen yang mampu secara potensial untuk meningkatkan dan mempertahankan para pelanggan yang bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa biro perjalanan pariwisata di kota Medan adalah PT. Darul Iman Tour & Travel. Biro perjalanan ini melayani penjualan berupa tiket pesawat, kereta api, tiket Pelni, Paket wisata, paket umroh regular dan plus, dan reservasi hotel. Biro perjalanan wisata PT. Darul Iman Tour & Travel memiliki tujuan untuk mempermudah kunjungan wisata yang diinginkan oleh para wisatawan.

Demi tercapainya tujuan perusahaan dituntut untuk terus-menerus mengupayakan kepuasan konsumennya dan sebenarnya tujuan akhir yang

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N & Ainaini, M. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta. *Empirika*, Vol.19, No.2
- Agustiono, B., Soegijapranata, Dosen STMIK. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *Eksplanasi*, Vol.1, No.1
- Akbar, M.M & Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29 No.1
- Assael, H. 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action*. 2nd edition. Baston: Kent Publishing.
- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep Dan Strategi)*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Azwar, S. 2008a. *Pengukuran Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- _____ 2008b. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Berman dan Evans.(Simamora, 2011). *Retail Management*. Inc: Richard D. Irvin.
- Bloemer, J., Ko de Ruyter & Peeters, P. 1998. Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*
- Barnes, J.G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Clottey, T.A., Collier, D.A. & Stodnick, M. 2008. Drivers of Customer Loyalty in A Retail Store Environment. *Journal of Service Science*
- Cronin Jr, J.J. & Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality:A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*
- Engel, J.F. Blackwell, R.D., dan Miniard, P.W. 1995. *Consumer Behavior*. New Jersey: The Dryden Press.
- Fatmawati, I. 2004. Citra Rumah Sakit, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Utilitas*, Vol. 12, No. 2, Juli 2004. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Hadi, S. 1987. Analisis Regresi. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- J. Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Pelanggan (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*. Bogor: Kencana.
- Jones, T., dan Sasser, W.E. 1996. *Why Satisfied Customer Defect*. Harvard Business Review March.
- Karsono. 2008. Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.8, No.1.
- Kasmir. 2009. *Etika customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhanlindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller .2008. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks.
- Lamb Hair, Daniel. 2008. *Pemasaran buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Loudon D.J.A dan Bitta D.L. 1993. *Consumer Behavior*. New York: MC. Grawhill Book Company.
- Lovelock, C.H & Wright L.K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT.Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mabruroh. 2003. Membangun Kepuasan Pelanggan dan Akses Loyalitas. *Jurnal Benefit*, Vol. 7 No. 2 Desember.
- Mowen, J.C. 1995. *Consumer Behavior*.4th Ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman. 2009. *Kualitas Pelayanan*, <http://www.digilib.petra.ac.id>.

- Peter, J.P dan Olson, J.C. 2000. *Consumer Behavior Perilaku Pelanggan dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rai, Alok Kumar dan Medha, Srivastava. 2013. "The Antecedents of Customer Loyalty: An Empirical Investigation in Life Insurance Context. *Journal of Competitiveness*. Vol. 5, Issues 2. Pp.139.163, June.
- Rosa, A. 2008. Kesetiaan Pelanggan Terhadap Produk Kebutuhan Rumah Tangga di Pasar Tradisional. *Kajian Ekonomi*, Vol. 7, No. 1, Fakultas Ekonomi.
- Samuel, H dan Foedjiawati. 2005. Pengaruh Keputusan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No. 1, Maret 2005.
- Sianipar, Lidia Meidiana. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus pada Hypermart Sun Plaza Medan)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Simamora, Bilson. 2010, *Panduan Riset Perilaku pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Henry. 2009. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Siregar, Rahmad P. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Mobil Merchindo Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono.2007. "Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Kredit VISA di Surabaya". *Jurnal Ventura*, Vol. 10 No. 2, Agustus 2007.
- Suryabrata, S. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Swastha, Basu & Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- _____. 2005. *Service Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2006. *Servis, Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Marissa. 2011. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Bukopin Cabang Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Wilkie, F. 1990. *Human Behavior at Work, Organization Behavior*. New Delhi : Mc Graw Hill Publishing Company Ltd
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia
- Yuliarmi, N.N. & Riyasa, P. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, Vol.12, No.1.



PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik – Magister Agribisnis
Magister Hukum- Magister Psikologi

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 1966/Wadir Ak./PPS-UMA//2015
Lampiran : -
Hal : *Pengambilan Data*

Kepada Yth. :
Pimpinan PT.Darul Iman Tour & Travel
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini

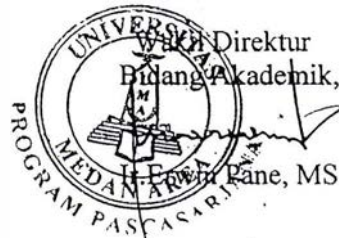
Nama : Efri Manda Sari Hasibuan
- NPM : 131804054
Program Studi : Magister Psikologi
Konsentrasi : Industri dan Organisasi

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area.

Disamping itu perlu kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut diatas mengambil judul” *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Di PT.Darul Iman Tour & Travel*”.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Medan, 13 November 2015



Tembusan :

1. Ketua Program Studi – M.PSi
2. Pertinggal



Biro Perjalanan Wisata
PT. DARUL IMAN
TOUR & TRAVEL

Office: Jln. Alfalah Raya No.37 Glugur Darat I Medan Timur
Telp/Fax (061) 6640477 Email. darulimantravel@gmail.com Pin BB. 767F1756

Surat Balasan

Yth
Pimpinan Jurusan Magister Psikologi

Hormat,
Pertanda tangan di bawah ini :
: Riri Silvia, SH. MA
: Direktris

menyatakan bahwa,

: Efri Manda Sari Hasibuan
: 131804054
Bidang Studi : Magister Psikologi Industri dan Organisasi

Kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami dan telah selesai melakukan penelitian sebagai syarat penyusunan Tesis dengan judul :

**“Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan
Di PT. Darul Iman Tour & Travel”.**

Dengan surat ini kami sampaikan, kami mengucapkan terimakasih

Medan, 18 November 2015

Hormat Kami,



Riri Silvia, SH.MA