



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Merek Terhadap
Kepuasan Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna Tour
dan Travel**

**Moch. Aldi Febriansyah
151500100**

**Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd, M,SM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT. UTAMA ANUGERAH ARJUNA TOUR DAN
TRAVEL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MOCH ALDI FEBRIANSYAH

NIM : 151500100

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah di setujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal: 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd, MSM

NPP:0709494/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Merk Terhadap Kepuasan Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna *Tour and Travel*

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Moch Aldi Febriansyah
- b. NIM : 151500100
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : aldifebriansyah94@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya, 21 Agustus 2019
Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM
NPP : 0709494

Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM
NPP : 0709494



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch Aldi Febriansyah

NIM : 151500100

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya


Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :
"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Merk Terhadap Kepuasan
Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna *Tour and Travel*" yang saya
usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut
dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan
sebenar-benarnya.



Surabaya, 25 Juli 2019
Mahasiswa,


Moch Aldi Febriansyah
NIM : 151500100

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. H. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Toni Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Toni Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Syamsul Anwar selaku Pimpinan PT Utama Anugerah Arjuna.
6. Moch Soleh dan Siti Aminah selaku Kedua Orangtua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.

7. Dewi Imroatul Mufidah, S.M selaku Calon istri saya yang selalu mendukung dan memberikn motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman teman dari kelas Manajemen A 2015 yang sudah 3,5 tahun bersama, selalu kompak dan saling membantu dalam hal menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 25 Juli 2019

Penulis

Daftar Isi

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1.1 Pengertian manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1.2 Merumuskan Program-Program Pemasaran Strategis.....	13
2.2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pemasaran	14
2.2.1.4 Tugas Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2.2 Strategi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2.3 Bentuk-Bentuk Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Lokasi	21
2.2.3.1 Pengertian Lokasi.....	21

2.2.3.2	Faktor- Faktor Pemilihan Lokasi.....	22
2.2.3.3	Indikator Lokasi	24
2.2.4	Merk	24
2.2.4.1	Pengertian Merk	24
2.2.4.2	Sumber-Sumber Identitas Merk.....	26
2.2.4.3	Manfaat Mark	27
2.2.4.4	Indikator Merk	28
2.2.5	Kepuasan Konsumen	29
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.5.2	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.5.3	Strategi Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen	34
2.2.6	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	35
2.2.7	Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Konsumen.....	35
2.2.8	Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	35
2.3	Kerangka Berfikir	36
2.4	Kerangka Konseptual.....	38
2.5	Hipotesis.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN	41
3.1	Rancangan Penelitian.....	41
3.2	Populasi, Sampel,teknik pengambilan sampel	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel	43
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.3.1	Jenis Data	44
3.3.2	Sumber Data	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1	Alat Pengumpulan Data	45
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	47

3.5.1	Variabel Penelitian	47
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	48
3.6	Teknik Analisis Data	51
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian.....	52
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.6.4	Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Berdirinya PT Utama Anugerah Arjuna <i>Tour and Travel</i>	59
4.1.2	Visi dan Misi PT Utama Anugerah Arjuna <i>Tour and Travel</i>	60
4.1.3	Struktur Orrganisasi PT Utama Anugerah Arjuna <i>Tour and Travel</i>	61
4.1.4	Job Description	62
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Karakteristik Responden	64
4.2.1.1	Responden berdasarkan Usia.....	64
4.2.1.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.1.3	Responden berdasarkan Status	65
4.2.2	Frekuensi Jawaban Responden	66
4.2.3	Tabulasi Hasil Penelitian Variabel.....	69
4.3	Uji Instrumen	73
4.3.1	Uji Validitas	73
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.4	Uji Asumsi Klasik	77
4.4.1	Uji Normalitas	77
4.4.2	Uji Multikolonieritas	78
4.4.3	Uji Heteroskedasititas	79
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	81
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.6	Pengujian Hipotesis.....	84
4.7	Pembahasan	87
4.7.1	Pembahasan Deskriptif Responden.....	87

4.7.2 Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	89
4.7.3 Lokasi (X2) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	90
4.7.4 <i>Merk</i> (X3) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
4.7.5 Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2) dan <i>Merk</i> (X3) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Studi Pendahuluan dan yang akan dilakukan	9
3.1 Skala Likert.....	46
4.1 Responden berdasarkan Jenis Usia	64
4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.3 Responden berdasarkan Status	65
4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)....	66
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X2)	67
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Merk (X3)	67
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ..	68
4.8 Tabulasi Hasil Penelitian variabel	69
4.9 Uji Validitas	74
4.10 Uji Reliabilitas	76
4.11 Uji Normalitas	77
4.12 Uji Multikolinieritas.....	79
4.13 Uji Heteroskedastisitas	80
4.14 Uji Autokorelasi	82
4.15 Hasil Uji Regreesi Linier Berganda	82
4.16 Hasil Uji T	85
4.17 Hasil Uji F	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	37
2.2 Kerangka Konseptual.....	38
4.1 Struktur Organisasi PT Utama Anugerah Arjuna <i>Tour and Travel</i>	61
4.2 Normalitas Plot.....	78
4.3 Heteroskedastisitas Plot.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS