

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BATAM
LINTAS INDO TOUR AND TRAVEL DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nico Stevan
130910026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BATAM
LINTAS INDO TOUR AND TRAVEL DI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Nico Stevan
130910026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 07 Februari 2017

Yang membuat Pernyataan,

Nico Stevan

130910026

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BATAM
LINTAS INDO TOUR AND TRAVEL DI BATAM**

**Oleh
Nico Stevan
130910026**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 7 Februari 2017

**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa pariwisata saat ini semakin maju dan ketat, sehingga mengakibatkan persaingan dalam merebutkan pasar. Jasa agen perjalanan saat ini telah menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat. Maka dari itu PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan penyebaran data melalui kuesioner. Sample dalam penelitian ini mencapai 100 melalui teknik Slovin maka kuesioner ini disebarakan kepada responden yang berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji pengaruh menggunakan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa lokasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*. Variabel lokasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan thitung $14,097 > 1,985$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan thitung $1,997 > 1,985$ dan signifikansi $0,049 < 0,05$. Secara simultan lokasi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, Penelitian ini terbukti dengan hasil signifikan $0,000 < 0,05$ dan hasil Ftabel $99,794 > 3,090$.

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The growth of tourism business has become more advance and competitive, so it has made the competition in ruling the market. The travel agent business has become a business which grow rapidly. Therefore PT Batam Lintas Indo Tour and Travel has made customer satisfaction as their primary objective. The purpose of this research is to find the influence of location and service quality to the customer satisfaction in PT Batam Lintas Indo Tour and Travel. This research is quantitative data and the data collection techniques through questionnaire. The sample on this research reach 100 through Slovin technique and so the questionnaire are distributed to respondents which totaled 100 people. The analytical method used in this research is descriptive analyze, test data quality, classic assumption test, and test of effects using multiple linear regression. The result showed that location, and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction in PT Batam Lintas Indo Tour and Travel. Location variables provide a significant and positive effect on customer satisfaction with thitung $14,097 > 1,985$ and significant ttabel $0,00 < 0,05$. Service quality variables provides a significant and positive effect on customer satisfaction with thitung $1,997 > 1,985$ and significant ttable $0,049 < 0,05$. Simultaneously location and service quality have a positives and significant effect on the customer satisfaction in PT Batam Lintas Indo Tour and Travel, this is proved by the significant value of $0,000 < 0,05$ and the value of $F 99,794 > 3,090$ Ftable.

Keywords: Location, Service Quality and Custemer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI. selaku rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam

6. Bapak Chrisvicky Erickson selaku Manajer PT Batam Lintas Indo Tour and Travel yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Batam Lintas Indo Tour and Travel.
7. Seluruh Staff PT Batam Lintas Indo Tour and yang telah sangat banyak membantu dalam pengambilan data dan penyebaran Kuisisioner.
8. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
9. Semua sahabatku dan teman-teman seperjuangan Manajemen terutama Anqi, Ariyanto, Edy Prayogo Salim, Venny terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 7 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Aspek Teoritis.....	7
1.6.2 Aspek Praktis.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis.....	9
2.1.1 Pengertian Pemsaran Jasa.....	9
2.1.2 Lokasi.....	10
2.1.2.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	11
2.1.2.2 Indikator Lokasi.....	13
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Operasional Variabel.....	31
3.2.1	Variabel Independen.....	31
3.2.2	Variabel Dependen.....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas.....	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3	Analisis Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2	Uji Multikolineritas.....	42
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	43
3.5.4	Uji Pengaruh.....	43
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.5.4.2	Koefisien Determinasi.....	44
3.5.5	Uji T dan Uji F.....	44
3.5.5.1	Uji Parsial.....	44
3.5.5.2	Uji Simultan.....	45
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	46
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Profil Responden.....	48
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	49
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	51
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Lokasi (X1).....	51
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2).....	60
4.1.2.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	77
4.1.3.1	Uji Validitas.....	77
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	79
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	81
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
4.1.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	85

4.1.5	Uji Pengaruh.....	86
4.1.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.1.5.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	88
4.1.5.3	Hasil Uji T.....	89
4.1.5.4	Hasil Uji F.....	90
4.2	Pembahasan.....	91

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	94
5.2	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Tiket pesawat Tahun 2014 - 2015.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala likert pada teknik pengumpulan data.....	36
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	49
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_1.....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_2.....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_3.....	54
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_4.....	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_5.....	56
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_6.....	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_7.....	58
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X1_8.....	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_1.....	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_2.....	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_3.....	63
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_4.....	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_5.....	65
Tabel 4.19 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_6.....	67
Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_7.....	68
Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_8.....	69
Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_9.....	70
Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan X2_10.....	72
Tabel 4.24 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan Y_1.....	73
Tabel 4.25 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan Y_2.....	74
Tabel 4.26 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan Y_3.....	75
Tabel 4.27 Hasil Analisis Deskripsi Item Pertanyaan Y_4.....	76
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	78
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.31 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	80
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.33 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	83
Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4.35 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Tabel 4.37 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88

Tabel 4.38Hasil Uji T.....	89
Tabel 4.39Hasil Uji F.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1.....	52
Gambar 4.2 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2.....	53
Gambar 4.3 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3.....	54
Gambar 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4.....	55
Gambar 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_5.....	56
Gambar 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_6.....	57
Gambar 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_7.....	58
Gambar 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_8.....	59
Gambar 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1.....	61
Gambar 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2.....	62
Gambar 4.11 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3.....	63
Gambar 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4.....	64
Gambar 4.13 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_5.....	66
Gambar 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_6.....	67
Gambar 4.15 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_7.....	68
Gambar 4.16 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_8.....	69
Gambar 4.17 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_9.....	70
Gambar 4.18 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_10.....	72
Gambar 4.19 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_1.....	73
Gambar 4.20 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_2.....	74
Gambar 4.21 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_3.....	75
Gambar 4.22 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_4.....	76
Gambar 4.23 Histogram.....	81
Gambar 4.24 <i>Normal P-Plot</i>	82
Gambar 4.25 <i>Scatterplot</i>	83

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sample.....	34
Rumus 3.2 Penentuan Validitas.....	39
Rumus 3.3 Penentuan Reliabilitas.....	40
Rumus 3.4 Uji T.....	45
Rumus 3.5 F Hitung.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER
LAMPIRAN II DATA RESPONDEN
LAMPIRAN III TABULASI DATA
LAMPIRAN IV HASIL UJI SPSS
LAMPIRAN V Tabel R
LAMPIRAN VI Tabel T
LAMPIRAN VII Tabel F