

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PARAS TOUR AND TRAVEL BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Mohammad Havas Andriawan

150910424

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PARAS TOUR AND TRAVEL BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Mohammad Havas Andriawan

150910424

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALISTIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Havas Andriawan
NPM : 150910424
Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT PARAS TOUR AND TRAVEL BATAM.

Adalah hasil karya sendiri bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Januari 2021



Mohammad Havas Andriawan
150910424

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PARAS TOUR AND TRAVEL BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Mohammad Havas Andriawan
150910424**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 25 Januari 2021

Syaifullah

Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Semakin bertumbuhnya transportasi udara, maka seiring waktu berjalan telah banyak munculnya perusahaan maskapai penerbangan, yang ditandai beroperasinya berbagai jenis perusahaan penerbangan di Indonesia. PT. Paras Tour Travel merupakan salah satu perusahaan travel agent yang menjadi mitra kerja perusaha mini, terdapat berbagai macam jenis jasa pelayanan antara lain, paket tour, dokumen perjalanan, hotel, dan berbagai tiket pesawat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Travel Batam, baik secara parsial maupun simultan. Rasio yang digunakan sebagai variabel independen yaitu lokasi dan pelayanan, sedangkan yang digunakan sebagai variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data PT Paras Tour Ans Travel mulai bulan september-februari tahun 2020. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu. Model yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Dari hasil penelitian setelah dilakukan pengujian diketahui bahwa variabel lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Travel Batam.

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The growing growth of air transportation, then over time there have been many emergence of airline companies, which are marked by the operation of various types of airlines in Indonesia. PT. Paras Tour Travel is one of the travel agent companies that become mini-business partners, there are various types of services including, tour packages, travel documents, hotels, and various airplane tickets. The main purpose of this research is to find out how the influence of location and service on consumer satisfaction at PT Paras Tour And Travel Batam, both partially and simultaneously. The ratio used as an independent variable is Location and Services While the used as the dependent variable is Consumer Satisfaction. The data used in this study is PT Paras data from September-February 2020. The sample selection method in this study uses the purposive sampling technique, which is sample selection based on certain criteria and considerations. The model used to analyze the data in this study is Multiple Linear Regression. From the research results after testing it is known that the Location variable partially has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Service variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously Location and Service variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction at PT Paras Tour And Travel Batam.

Keywords: *Location, Service and Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Innalhamdal lillah, washolattu wassalamu `alaa rasullillah wa`ala alihi washobihi. Segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat serta karunianya penulis dapat melakukan dan menyelesaikan penelitian pada PT. PARAS Tour And Travel Batam serta dapat menyelesaikan Skripsi yang menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Mustahil skripsi ini dapat terselesaikan, jika bukan karena izin dan kehendakNya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada manusia termulia sepanjang zaman, Muhammad Shallahu Alaihi Wasalam. Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran skripsi ini. Antara lain:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan masukan, nasehat dan dukungannya kepada penulis.
5. Dosen beserta seluruh staf dan civitas Universitas Putera Batam.
6. Orangtua tersayang yang selalu memberikan semangat dan selalu memotivasi dan memberikan dukungannya agar dapat menggapai cita-cita dan menyelesaikan penelitian ini.
7. Para Staff PT Paras Tour And Travel Batam yang sudah meluangkan waktunya untuk memberi arahan kepada saya selama melakukan penelitian.
8. Teman-teman seangkatan selaku sahabat seperjuangan Alm Nurdin, Abraham, Alex, Bent, Putra, Dede Reni, Dewi, Ririn dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu dicurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 25 Januari 2021



Mohammad Havas Andriawan



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALISTIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Manfaat Praktis	9
1.6.2. Manfaat Teoritis	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Kajian Teori.....	11
2.1.1. Lokasi	11
2.1.1.1. Pengertian Lokasi.....	11
2.1.1.2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	12
2.1.1.4 Indikator Lokasi	12
2.1.2. Pelayanan	13
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan	13
2.1.2.2. Faktor Utama Yang Mempengaruhi Buruknya Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.1.2.4. Indikator Pelayanan.....	18
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen.....	20
2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mendorong Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.3.1 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.2 Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.3 Hubungan Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28

3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Operasional Variabel.....	29
3.2.1.	Variabel Independen	29
3.2.2.	Variabel Dependen.....	29
3.3.	Populasi dan Sampel	30
3.3.1.	Populasi.....	30
3.3.2.	Sampel.....	31
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.	Metode Analisis Data	33
3.5.1.	Analisis Deskriptif	33
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1.	Uji Validitas	33
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	34
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	35
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	36
3.5.4.1.	Uji Regresi Linier Berganda	36
3.5.4.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.5.5.	Uji Hipotesis	37
3.5.5.1.	Uji t (Uji Parsial).....	38
3.5.5.2.	Uji F (Uji Simultan)	38
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
3.6.1.	Lokasi Penelitian	38
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Karakteristik Responden	41
4.1.1.	Profil Responden Penelitian	41
4.1.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.1.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
4.1.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	44
4.1.2.1.	Deskriptif Variabel Lokasi (X1)	44
4.1.2.2.	Deskriptif Variabel Pelayanan (X2).....	45
4.1.2.3.	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	46
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	47
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	47
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	48
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas	49
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh	52
4.1.5.1.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52

4.1.5.2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	54
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	55
4.1.6.1. Hasil Uji T.....	55
4.1.6.2. Hasil Uji F	56
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.2.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.2.3. Pengaruh Lokasi, Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Group Citilink PT Paras Tour And Travel.....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Tiket Pada PT Paras Tour And Travel	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 3.3 Range Validitas	34
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	34
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karateristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.3 Karateristik Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.4 Karateristik Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Lokasi	44
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Pelayanan.....	45
Tabel 4.7 Deksriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.12 Hasil Persamaan Regresi.....	53
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	55
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Konsumen	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Konsumen	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	31
Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	36