JURNAL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVEL RIDHOTUL MAULAA DI NGANJUK

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND PRICES ON THE CONSUMER SATISFACTION OF TRAVEL RIDHOTUL MAULAA IN NGANJUK

Oleh:

MOHAMAD LUTFI ANWAR

13.1.02.02.0524

Dibimbing oleh :

1. Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M
2. Edy Djoko.,S.E.,M.Pd.,M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangandibawahini:

Nama Lengkap	: Mochamad Lutfi Anwar
NPM	: 13.1.02.02.0524
Telepun/HP	: 085648850992
Alamat Surel (Email)	: la572408@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Rodhotul Maulaa Di Nganjuk
Fakultas – Program Studi	: Ekonomi – Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat PerguruanTinggi	: Jl. K.H. Achmad Dahlan 76, Mojoroto, Kota Kediri Jawa Timur 64112

Dengan ini menyatakan bahwa:

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 03 Agustus 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
BAMBANG AGUS SUMANTRI, S.IP., M.M. NIDN. 0730088001	EDY DJOKO.,S.E.,M.Pd.,M.M. NIDN. 0715106203	MOCHAMAD LUTFI ANWAR NPM. 13.1.02.02.0576

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVEL RIDHOTUL MAULAA DI NGANJUK

Mohamad Lutfi Anwar

13.1.02.02.0524
Ekonomi–Manajemen
la572408@gmail.com

Dosen Pembimbing 1 : Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M
Dosen Pembimbing 2 : Edy Djoko.,S.E.,M.Pd.,M.M

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang baik diperlukan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang baik dalam sebuah perusahaan. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa (3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa (4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maulaa.

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari travel Ridhotul Maulaa Nganjuk dan sampel yang digunakan sebanyak 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh.* Alat analisis yang digunkan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap pengujian, diantaranya : Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis dengan *software SPSS for windows* versi 23.

Hasil dari hasil penelitian ini adalah (1) Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa Nganjuk. (2) Ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa. (3) Ada pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan konsumen di travel Ridhotul Maulaa. (4) Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maulaa.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Dan Kepuasan Kerja

Latar Belakang |2|

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki banyak keindahan alam. Dari banyak keindahan alam Indonesia maka banyak bermunculan *agent* pariwisata. Banyak dari pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan, sedangkan pengertian pariwisata menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata merupakan industri yang berkembang pesat dan juga prospektif hingga masa depan.

Travel Agent merupakan salah satu bagian dari pariwisata yang juga sangat berperan penting dalam mendukung kemajuan perkembangan pariwisata yang ada di negara Indonesia. Bisnis *travel agent* di indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dilihat dari kenaikan perusahaan *travel agent* pada tahun 2012 sampai dengan 2016. Pada tahun 2012 perusahaan *travel agent* berjumlah 655, terjadi peningkatan 24,43% menjadi 815 perusahaan ditahun 2013. Di tahun ditahun 2014 kembali meningkat yakni 16,81% menjadi 952 perusahaan , terjadi peningkatan 17,23% menjadi 1.116 perusahaan ditahun 2015. Pada tahun 2016 kembali mengalami kenaikan sebesar 0,36% menjadi 1120 perusahaan.

Elef Ridhotul Maulaa merupakan *Travel agent* yang sudah berdiri sejak tahun 1997 sampai sekarang ini. Sampai saat ini rute yang dilayani oleh Elef Ridhotul Maula semakin beragam, dari antar kecamatan, kabupaten, hingga ke antar kota.Dengan armada Longchasis mesin rangka dan karoseri terbaru Elef Ridhotul Maulaa terus berusaha meningkatkan kualitas layanan transportasi Elef malam, siang dan Elef pariwisata. Berdasarkan survey awal yang dilakukan dengan wawancara terhadap sejumlah penumpang pelanggan Elef Ridhotul Maula di Nganjuk diketahui bahwa dari sekian banyak penumpang yang menjadi konsumen merasakan adanya sejumlah kekurangan pada saat mereka menggunakan jasa Elef Ridhotul Maulaa. Adapun beberapa jenis keluhan dari memberikan pelayanan dan berkaitan dengan persepsi atas harga yang dicantumkan pada tarif penumpang Elef Ridhotutul Maulaa. Dengan banyaknya persaingan dalam dunia pariwisata dan biro perjalanan, banyak dari agen perjalanan yang melakukan *manuver* promosi dan pemasaran. Diantaranya memperbaiki kualitas pelayanan mereka.

Seperti menambah armada, memperbaiki armada yang ada dan melakukan promosi.

Berpijak pada uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Travel Ridhotul Maulaa di Nganjuk".

Rumusan Masalah :

1. Apakah ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Elef Ridhotul Maulaa di Nganjuk?
2. Apakah ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Elef Ridhotul Maulaa di Nganjuk?
3. Apakah ada pengaruh signifikan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Elef Ridhotul Maulaa di Nganjuk?
4. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Elef Ridhotul Maulaa di Nganjuk?

Kajin Teori

Menurut Sangadji (2013:182), kepuasan konsumen didenifisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya atau dapat diartikan bahwa kepuasan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Tjiptono (Aji, 2011:6) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Tjiptono (2006:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen

Menurut Stanton (2013,64) persepsi adalah bagaimana kita melihat dunia sekitar kita. Persepsi didefinisi |4| sebagai proses yang dilakukan individu untuk memlilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli kegambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.

Metode Penelitian

Teknik Penelitian dan Pendekatan

Menurut Sugiyono (2015:13) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat atau bertujuan untuk memaparkan atau penggambaran data-data dengan cara observasi lapangan dan menganalisa data tersebut.Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga sebagai variabel bebas dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat

Menurut Sugiyono (2016:11), Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Elef "Roudhotul Maulaa" Dusun Kedungmalang, Desa Rowoharjo, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk Jawa Timur tempat ini sebagai objek penelitian adalah karen sesuai dengan masalah penelitian.

Waktu yang di perlukan untuk penelitian ini yaitu selama 4 bulan sejak bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2017. Selama 4 bulan tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan seperti : pengajuan judul, bimbingan penyusunan, persiapan pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan

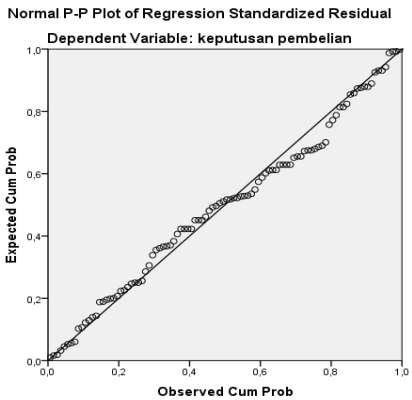
Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di travel Elf Ridhotul Maula.

Menurut Sugiyono (2010:165), Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau reg |5| ganda) maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel pada penelitian ini ada 4 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel adalah 10 x 4 = 40 yang artinya minimal anggota sampel yang diteliti adalah 40 orang, maka peneliti menentukan sampel yang diteliti yaitu sebanyak 40 responden

Hasil Analisis Data

Uji Normalitas



Pengujian normalitas dilakukan terhdap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar

tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal dan berada di sekita garis diagonal sehingga dapat disimpulkan residual berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016: 103), Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas.

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,812	1,232
Fasilitas (X_2)	0,757	1,320
Harga (X_3)	0,700	1,429

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada di bawah 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, yang berarti bahwa semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling independen.

Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016:107), Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada koelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pengujian ini akan menggunkan uji Durbin-Watson (D |6| test) yang mensyaratkan adaya konstanta (*intercept)* dalam model regresi dan tidak da variabel lagi diantra variabel independen.

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	4,310	1,883

Dari hasil output di atas, *Durbin-Watson* test = 1,883. Nilai Du 4(40) = 1,72. Sehingga 4 -Du = 4 – 1,72 = 2,28

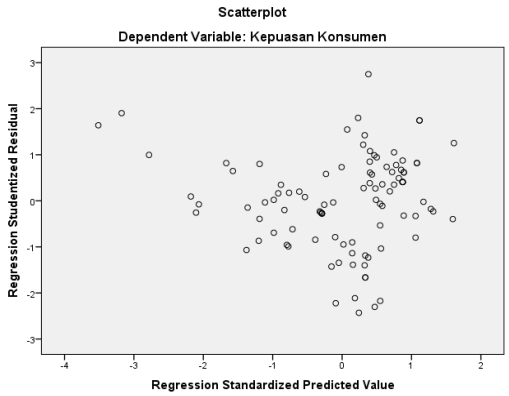
Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka tidak ada autokorelasi.

Dapat disimpulkan nilai durbin watson (dw) terletak antara DU s/d 4 – DU

sehingga asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

Uji Heterokedatisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Scatter Plot. Jika tidak terdapat variabel yang signifikan maka dapat disimpulkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Berdasarkan diagram *scatterplot* pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data tersebar secara acak tanpa membentuk suatu pola tertentu, sertatitik-titiknya menyebar di atas dan di bawah 0 atau sumbu Y, ini membuktikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini dapat dikatakan baik karena tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel inovasi produk, kualitas produk, harga dan *corporate social responsibility* secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *smartphone* xiaomi. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel berikut ini:

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	8,660	4,123
Kualitas Pelayanan	,626	,139
Fasilitas	,758	,089
Harga	-,326	,065

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

Y = 0,8660 + 0,626X1 + 0,758X2 –0,326X3

Pada tabel diatas nilai konstanta sebesar 8,660 menyatakan bahwa jika tidak terdapat variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga maka tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan sebesar 8,660. Diperoleh nilai koefisien regresi pada variabel disiplin kerja adalah sebesar 0,626. Ini berarti bahwa dengan faktor lain dianggap konstan. Maka setiap

peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen akan ikut meningkat sebesar 0,626. Nilai koefisien regresi pada variabel fasilitas adalah sebesar 0,758. Ini berarti bahwa dengan faktor lain dianggap konstan. Maka setiap peningkatan fasilitas, kepuasan konsumen akan ikut meningkat sebesar 0,758. Nilai koefisien regresi harga adalah sebesar -0,326. Ini berarti bahwa dengan faktor lain dianggap konstan. Maka setiap penurunan harga, kepuasan konsumen akan meningkat sebesar -0.326.

Beta untuk X1 = 0,292. Untuk X2 = 0,569. Dan untuk X3 = -0,347. Dengan demikian variabel yang paling dominan, yang mempunyai koefisien beta = 0,569 adalah fasilitas diikuti oleh variabel kualitas pelayaan dengan koefisien beta = 0,292.

Koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,821[a]	,675	,664

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R2) yang diperoleh sebesar 0,679. Hal ini berarti 67,9% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel inovasi produk, kualitas produk dan *corporate social responsibility*, sedangkan sisanya yaitu 32,1% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (parsial)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,100	,038
	Kualitas Pelayanan	4,516	,000
	Fasilitas	8,509	,000
	Harga	-4,991	,000

1. Variabel Kualitas Pelayanan

   Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t hitung = 4,516 dengan tingkat signifikansi 0,000 .

   Dengan menggunakan batas signifikansi (α) = 0,05, maka nilai batas signifikansi α (0,05) > tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan pada taraf (α)= 5% terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Variabel Fasilitas

   Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t hitung = 8,509 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Dengan menggunakan batas signifikansi (α) = 0,05, maka nilai batas signifikansi α (0,05) > tingkat signifikansi 0,000 maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan pada taraf (α)= 5% terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Variabel Harga

Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t hitung = -4,991 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Dengan menggunakan batas signifikansi (α) = 0,05, maka nilai batas signifikansi α (0,05) > tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti variabel harga (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan pada taraf (α)= 5% terhadap kepuasan konsumen (Y).

Uji F (Simultan)

Model	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3	1231,801	66,319	,000[b]
Residual	96	18,574		
Total	99			

Pada uji F didapatkan hasil F hitung sebesar 66,319 dengan taraf signifkansi 0,000. Karena nilai signfikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen antara lain : kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maula di Nganjuk.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maula di Nganjuk.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maula di Nganjuk.
4. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap travel Ridhotul Maula di Nganjuk.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Faktor kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen travel Ridhotul Maula,

dengan t hitung sebesar 4,516. Maka kepada travel Ridhotul Maula di Nganjuk dapat mempertahankan kualitas pelayanannya dan harus ditingkatkan lagi

2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mengambil fokus penelitian pada travel – travel Elf dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan konsumen travel di Nganjuk.

   Peneliti selanjutnya diharapkan menganalisis variabel lain yang mampu menjelaskan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen

Daftar Pustaka

Adisaputro, Gunawan, 2014. *Manajemen Pemasaran*, Unit Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Fontana, Avanti. 2011. *Innovate We Can*. Cipta Inovasi Sejahtera, Bekasi.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ke empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler dan Keller, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Rudito, Bambang. *CSR (Corporate Social Responsibility)*. Rekayasa Sains, Bandung.

Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran*. CV. Andi Offset, Yogyakarta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sujarwani, Wiratama. 2014. *Metodologi Penelitian*. PustakabaruPress, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, 2016. *Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.