



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA PT. KARTIKA TOURS & TRAVEL
DI SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Disusun Oleh

Nama : FX. Donny Eko Saputro

Nim : 94.30.2102

Nirm : 94.6.111.02016.50289

Jurusan : Manajemen

PERPUSTAKAAN	
No. INV.	1329 / E / C. 1
No. PEN.	
PARAP.	902 TGL. 28.9.02

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FX. Donny Eko Saputro
Nim : 94.30.2102
Nirm : 94.6.111.02016.50289
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen

Pengguna Jasa PT. Kartika Tours & Travel

Di Semarang

Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : 26 Februari 2002



Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Drs. Heru Sutantio)

(Drs. Y. Sugiharto)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa
PT. Kartika Tours & Travel Di Semarang

Disusun Oleh :

Nama : FX. Donny Eko Saputro

Nim : 94.30.2102

Nirm : 94.6.111.02016.50289

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji dalam sidang yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Maret 2002

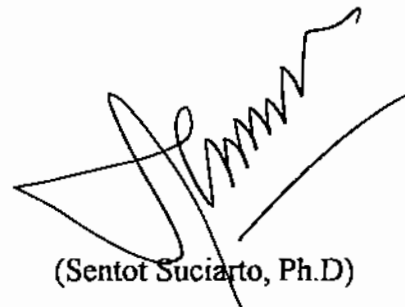
Semarang, 14 Maret 2002

Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator Penguji



(Drs. Vincent Didiek, WA, Ph.D)



(Sentot Suciarto, Ph.D)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan katakan seberapa kerasnya anda bekerja, tetapi katakan sudah berapa banyak yang anda kerjakan.

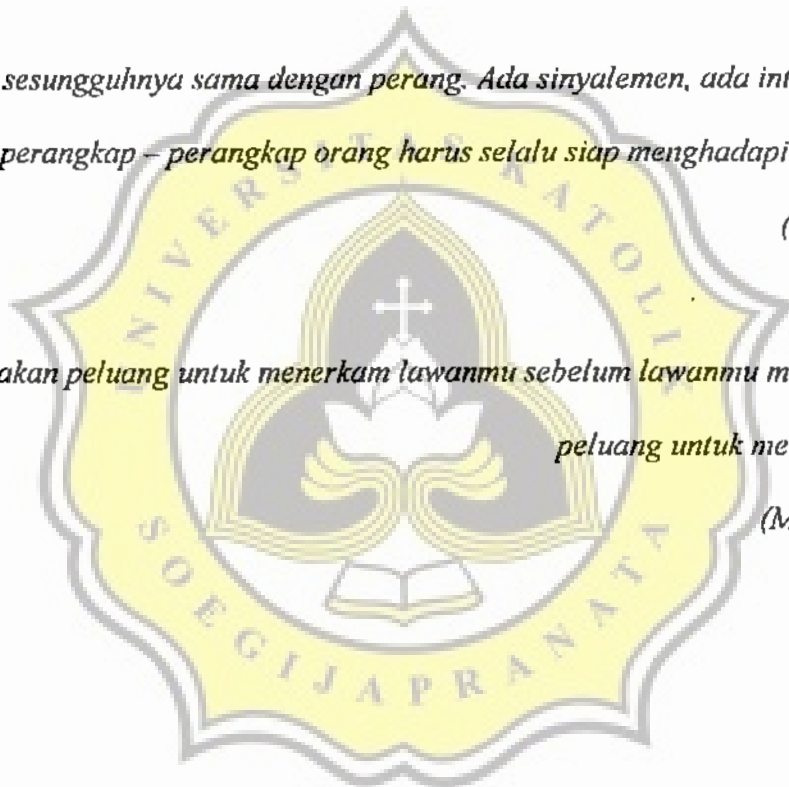
(James J. Ling)

Bisnis sesungguhnya sama dengan perang. Ada sinyalemen, ada intelejen, dan perangkat – perangkat orang harus selalu siap menghadapi semuanya.

(Bill Gates)

Ciptakan peluang untuk menerkam lawanmu sebelum lawanmu menciptakan peluang untuk menerkammu.

(Mike Tyson)



Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada

Bapak dan Ibu Tersayang.

Saudaraku Tersayang.

ABSTRAK

Salah satu perusahaan jasa angkutan yang dapat bertahan dalam masa krisis ini adalah PT. Kartika Tours & Travel Semarang. Namun selain kemampuan di dalam bertahan dimasa krisis ini perusahaan ini juga membutuhkan suatu riset untuk mengetahui seberapa kepuasan konsumen di dalam menggunakan armada ini.

PT. Kartika Tours & Travel hingga kini telah berumur 12 tahun lebih, yaitu berdiri pada 24 Juni 1989. Keberadaan PT. Kartika Tours & Travel ini diawali dengan suatu keyakinan yang kuat bahwa perusahaan jasa travel akan memiliki prospek yang cemerlang di Indonesia. Keyakinan itu muncul dengan mempertimbangkan cepatnya pertumbuhan aktivitas perjalanan pada awal tahun 1990.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan pada 30 orang konsumen atau pengguna jasa. Dapat diketahui bahwa pengguna jasa yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Kartika Tours & Travel, masalah yang paling banyak membuat penumpang tidak puas adalah keberangkatan dan waktu tiba di tempat tujuan tidak tepat (66,67 %), yang kedua adalah pengguna jasa tidak mendapat perhatian yang sama dari para karyawan (60 %), hal ini sering terjadi dan penumpang merasa kecewa karena dibeda - bedakan, yang ketiga adalah mengenai kebutuhan penumpang tidak dipahami oleh karyawan (56,67 %), sehingga penumpang tersebut merasa kurang terlayani dengan baik, yang keempat fasilitas yang ada dirasa masih kurang lengkap (50 %).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : " Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada PT. Kartika Tours & Travel di Semarang." Agar permasalahan dan pembahasan tidak terlalu luas maka peneliti memberi batasan pada pelayanan jasa PT. Kartika Tours & Travel pada bidang tours dan travel. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada PT. Kartika Tours & Travel di Semarang, dan diharapkan penelitian ini berguna bagi perusahaan yaitu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap penumpang atau pelanggan, terutama pimpinan harus memperhatikan hal - hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar mereka puas.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa tours dan travel PT. Kartika Tours & Travel Semarang dalam bulan September 2001 yaitu sebesar 940 orang. Dan yang menjadi sampel adalah sebagian dari pengguna jasa tours dan travel pada PT. Kartika Tours & Travel yang didasarkan pada penentuan sampel sebagai berikut

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} = n = \frac{940}{940(0,1)^2 + 1} = 90 \text{ orang responden}$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental sampling, yaitu yang dijadikan sampel adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Tours dan Travel lebih dari 1 kali yang kebetulan dijumpai peneliti. Data yang digunakan adalah data primer (wawancara dan jawaban hasil

kuesioner) dan data sekunder (sejarah, struktur organisasi, personalia dan pemasaran).

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner kemudian dianalisis dengan alat analisis yang mengukur harapan dan persepsi, serta kesenjangan yang ada dalam model kualitas jasa yaitu dengan alat analisis : Analisis *service and quality test*/analisis *servqual* (Tjiptono, 2000 : 38) Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan PT. Kartika Tours & Travel. Rumus yang digunakan untuk perhitungan *service and quality test* adalah sebagai berikut :

$$IKP = PP - EX$$

Dimana :

IKP : indeks kepuasan konsumen/pengguna jasa

PP : perceived performance (kinerja)

EX : expectations (harapan)

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan diperoleh nilai gap sebesar 0,0043, yaitu secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dan secara parsial dapat dijelaskan Pada dimensi *tangible* menghasilkan gap (0,0630). Hal tersebut berarti bahwa pengguna jasa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kartika Tours & Travel Semarang. Pada dimensi *reliability* menghasilkan gap (-0,0278). Hal tersebut berarti bahwa pengguna jasa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kartika Tours & Travel Semarang. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan gap negatif (- 0,1259). Hal ini berarti konsumen pengguna jasa tidak puas dengan pelayanan dari PT. Kartika Tours & Travel yang menyangkut masalah *responsiveness*. Pada dimensi *assurance* menunjukkan gap positif (0,0667). Hal ini berarti konsumen pengguna jasa merasa sangat puas dengan pelayanan dari PT. Kartika Tours & Travel yang menyangkut masalah *assurance*. Pada dimensi *emphaty* menunjukkan gap positif (0,0500). Hal ini berarti konsumen pengguna jasa merasa sangat puas dengan pelayanan dari PT. Kartika Tours & Travel yang menyangkut masalah *emphaty*.

KATA PENGANTAR

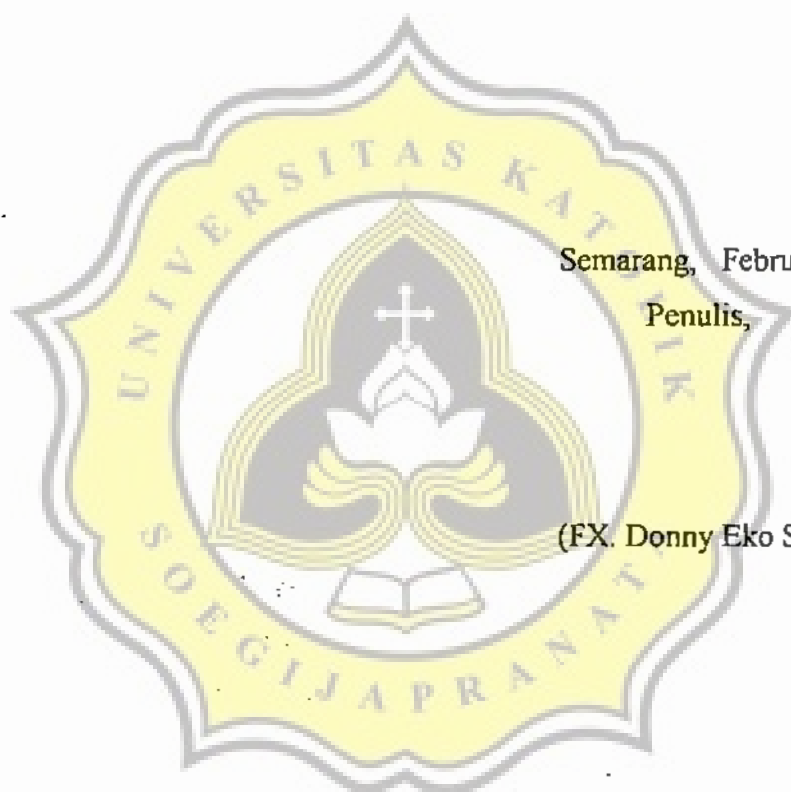
Segala puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin, sehingga saya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Kartika Tours & Travel Di Semarang” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada tingkat sarjana di Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah menerima banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Jasa baik mereka tentu tidak dapat saya lupakan begitu saja. Dan pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Vincent Didiek. WA, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang yang memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Bapak Drs. Heru Sutantio, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran - saran yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Y Sugiharto, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Ronny Albert, selaku pimpinan dari PT. Kartika Tours & Travel Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu yang selalu memberiku kasih sayang
7. Kakakku yang telah memberikan semangat dan dorongan serta bantuan materi yang tidak terhingga.
8. Rekan - rekan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Sekali lagi kepada mereka saya ucapkan terima kasih, semoga ketulusan dan keiklasan hati mereka mendapat imbalan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis sadar dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan.



Semarang, Februari 2002

Penulis,

(FX. Donny Eko Saputro)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2. Perumusan Masalah.....	3
1. 3. Tujuan Penelitian.....	3
1. 4. Kegunaan Penelitian.....	4
1. 5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2. 1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.1.2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.4. Pengertian Jasa.....	10
2.1.5. Definisi Kualitas Jasa.....	11
2.1.6. Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.1.7. Pengukuran Kualitas Jasa.....	14
2.1.8. Model Gap Kualitas Jasa.....	15
2.1.9. Transportasi.....	17

	2. 2. Kerangka Pikir	18
	2. 3. Definisi Operasional	19
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	22
	3. 1. Lokasi Penelitian Dan Obyek Penelitian	22
	3. 2. Populasi Dan Sampel	22
	3. 3. Jenis Data	23
	3. 4. Teknik Pengumpulan Data	23
	3. 5. Uji Validitas Dan Reliabilitas	24
	3.5.1. Uji Validitas	24
	3.5.2. Uji Reliabilitas	26
	3. 6. Analisis Data	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
	4. 1. Gambaran Umum Perusahaan	28
	4.1.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan	28
	4.1.2. Lokasi Perusahaan	29
	4.1.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha	29
	4.1.4. Struktur Organisasi	30
	4. 2. Gambaran Umum Responden	33
	4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	34
	4.2.2. Responden Menurut Usia	34
	4.2.3. Responden menurut Tingkat Pendidikan	35
	4.2.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
	4.2.5. Responden menurut Tingkat Pendapatan	36
	4. 3. Analisis Data	36
BAB V	PENUTUP	42
	5. 1. Kesimpulan	42
	5. 2. Saran	43

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Hasil Perhitungan Validitas Pernyataan Harapan dan kepercayaan.....	25
Tabel 3.2 : Hasil Uji Reliabel.....	26
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	36
Tabel 4.6 : Nilai Rata - Rata jumlah Keseluruhan Pernyataan Harapan.....	37
Tabel 4.7 : Nilai Rata - Rata jumlah Keseluruhan Pernyataan Kenyataan.....	37
Tabel 4.8 : Nilai rata - rata tiap butir pernyataan harapan.....	38
Tabel 4.9 : Nilai rata - rata tiap butir pernyataan kenyataan.....	38
Tabel 4.10 : Perhitungan Servqual Pengguna Jasa PT. Kartika Tours & Travel Semarang	39
Tabel 4.11 : Nilai Kenyataan yang Dirasakan, Harapan dan Gap Berdasarkan Pembagian Dimensi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	17
Gambar 2. 2 : Model Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Kartika Tours & Travel.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Kuesioner Pra Survey

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan

Lampiran 3 : Tabulasi Hasil Uji Coba Angket (Harapan)

Lampiran 4 : Tabulasi Hasil Uji Coba Angket (Kenyataan)

Lampiran 5 : Tabulasi Hasil Kuesioner A (Harapan)

Lampiran 6 : Tabulasi Hasil Kuesioner B (Kenyataan)

Lampiran 7 : Tabulasi Data Hasil Penelitian



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FX. Donny Eko Saputro

Nim : 94.30.2102

Nirm : 94.6.111.02016.50289

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Kartika
Tours & Travel di Semarang.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun bentuk – bentuk kecurangan yang lain saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 4 Februari 2002



FX. Donny Eko Saputro