

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. GHIFARY ANUGERAH ILAHI  
TOUR & TRAVEL**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**ANNA ZARIFAH  
NIM: 2412008196**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2024**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. GHIFARY ANUGERAH ILAHI  
TOUR & TRAVEL**

Oleh:

**Nama : Anna Zarifah**  
**NIM : 2412008196**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 08 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Gena Prasetya Noor, SH, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. GHIFARY ANUGERAH ILAHI  
TOUR & TRAVEL**

Oleh:

**Nama : Anna Zarifah**  
**NIM : 2412008196**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

**Hari : Kamis**  
**Tanggal : 08 Agustus 2024**  
**Waktu : 14.20-15.40 WIB**

**DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS**

Tim Penguji Skripsi

**Ketua : Altatit Dianawati, S.Si., MM (.....)**

**Anggota : Agustini, S.Kom., MM (.....)**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anna Zarifah  
NIM : 2412008196  
Jurusan : Manajemen  
Nomor KTP : 3174096304780002  
Alamat : Jl. Cepedak Dalam No. 38 A, RT 014/009 –  
Srengeseng Sawah – Jagakarsa -Depok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel. Ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 08 Agustus 2024

**Anna Zarifah**

## ABSTRAK

**Anna Zarifah. NIM. 2412008196. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel.**

---

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 93 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 61,2%. faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai  $F_{hitung} (73,407) > F_{tabel} (2,700.)$ . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil  $t_{hitung} (6,693)$ , variabel harga menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (3.054)$ , dimana  $t_{tabel} (1.98580)$  maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**Anna Zarifah. NIM. 2412008196. *The effect of service quality and price on customer satisfaction of PT. Ghifary Anugerah Divine Tour & Travel.***

---

*The purpose of this study is to find out and analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction of PT. Ghifary Anugerah Divine Tour & Travel. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by Accidental Sampling. The sample totaled 93 respondents, using multiple linear analysis.*

*The results of the determination coefficient test showed that it was 61.2%. Customer satisfaction factors can be explained by service quality and price while the remaining 38.8% are explained by other factors that were not examined in this study. Meanwhile, the results of the F test showed that simultaneously the variables of service quality and price simultaneously had a significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of  $F_{cal} (73.407) > F_{table} (2.700.)$ . The results of the t-test showed that the service quality variable showed the results of tcount (6,693), the price variable showed the results of tcount analysis (3,054), where  $t_{table} (1.98580)$  partially had a significant effect on customer satisfaction. The dominant variable affecting customer satisfaction is service quality.*

**Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harga apa yang diinginkan perusahaan dimasa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. selaku Ketua Jurusan Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, SH, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 08 Agustus 2024  
Peneliti,

**Anna Zarifah**  
**2412008196**

## DAFTAR ISI

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                             | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....      | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                          | iii  |
| SURAT PERNYATAAN .....                         | iv   |
| ABSTRAK .....                                  | v    |
| ABSTRACT .....                                 | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                           | vii  |
| DAFTAR ISI .....                               | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                             | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xiii |
|                                                |      |
| BAB I. PENDAHULUAN                             |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....              | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                | 4    |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                  | 5    |
| 1.4. Perumusan Masalah .....                   | 5    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                   | 5    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                  | 6    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....               | 6    |
|                                                |      |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA                       |      |
| 2.1. Landasan Teori.....                       | 8    |
| 2.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran .....      | 8    |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan.....                 | 8    |
| 2.1.3. Harga.....                              | 11   |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....                 | 14   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                | 17   |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....                 | 21   |
| 2.4. Hipotesis .....                           | 22   |
|                                                |      |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN                 |      |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....         | 23   |
| 3.2. Jenis Penelitian .....                    | 23   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....      | 24   |
| 3.3.1. Populasi .....                          | 24   |
| 3.3.2. Sampel .....                            | 24   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....             | 25   |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel.....        | 26   |
| 3.5.1. Variabel Bebas .....                    | 26   |
| 3.5.2. Variabel Terikat .....                  | 26   |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....                | 27   |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....        | 28   |
| 3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda ..... | 29   |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....                 | 30   |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....                 | 31   |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.6.5. Uji Hipotesis .....                                     | 32 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN                                |    |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                    | 36 |
| 4.1.1. Sejarah PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel .....  | 36 |
| 4.1.2. Visi dan Misi .....                                     | 36 |
| 4.1.3. Struktur PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel ..... | 37 |
| 4.1.4. Logo PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel .....     | 37 |
| 4.1.5. Produk PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel .....   | 39 |
| 4.1.6. Karakteristik Responden .....                           | 39 |
| 4.1.7. Tanggapan Responden .....                               | 40 |
| 1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....                          | 41 |
| 2. Harga ( $X_2$ ) .....                                       | 43 |
| 3. Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) .....                            | 45 |
| 4.1.8. Hasil Uji Kualitas Data .....                           | 47 |
| 1. Uji Validitas .....                                         | 47 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                      | 49 |
| 4.1.9. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                           | 50 |
| 1. Uji Normalitas .....                                        | 50 |
| 2. Uji Multikolinieritas .....                                 | 51 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....                               | 52 |
| 4.1.10. Hasil Uji Hipotesis .....                              | 53 |
| 1. Persamaan Regresi Linier Berganda .....                     | 53 |
| 2. Hasil Uji F (Simultan) .....                                | 54 |
| 3. Koefisien Determinasi .....                                 | 54 |
| 4. Hasil Uji t (Parsial) .....                                 | 55 |
| 5. Pengaruh Dominan .....                                      | 56 |
| 4.2. Pembahasan .....                                          | 56 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN                                    |    |
| 5.1. Kesimpulan .....                                          | 58 |
| 5.2. Saran .....                                               | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                           | 60 |
| LAMPIRAN .....                                                 | 62 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Pelanggan .....                                          | 3  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                    | 19 |
| Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                           | 23 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....                           | 27 |
| Tabel 3.3. Angka Penafsiran .....                                        | 28 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                 | 39 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan .....    | 41 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga .....                 | 43 |
| Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....     | 45 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 47 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                      | 48 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....         | 49 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | 49 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test .....                    | 51 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....        | 51 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejser..... | 52 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda .....                             | 53 |
| Tabel 4.13. Hasil Uji F Simultan .....                                   | 54 |
| Tabel 4.14. Koefisien Determinasi .....                                  | 55 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                              | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....                              | 15 |
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....                         | 21 |
| Gambar 4.1. Struktur PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel .....      | 37 |
| Gambar 4.2. Logo PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel.....           | 37 |
| Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....                  | 50 |
| Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik ..... | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian .....  | 62 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....          | 63 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....                | 67 |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS .....            | 68 |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....              | 74 |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....          | 75 |
| Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel .....            | 76 |
| Lampiran 8. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i> ..... | 78 |