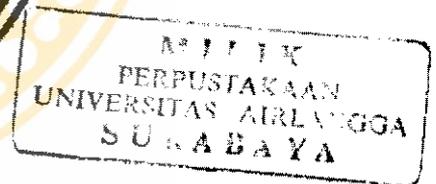


**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA CV. DELTA PRIMA TRAVEL DI SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Ek
B 115 / 02
Sus
a



DIAJUKAN OLEH

**SINTA DEWI SUSILOWATI
No. Pokok : 040036988**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2002

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA CV.DELTA PRIMA TRAVEL DI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

SINTA DEWI SUSILOWATI

No. Pokok : 040036988

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. DWI UTAMI S.,M.S.

TANGGAL. 19-8-2002

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL. 19-8-2002



ABSTRAK

Perusahaan travel bergerak dalam bidang jasa transportasi, yang menghantarkan penumpang sampai ke tempat tujuannya. Perusahaan travel juga memerlukan suatu analisis terhadap kualitas jasa yang diberikannya selama ini sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan penumpangnya. Dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpangnya maka perusahaan dapat melihat sejauh mana kinerja perusahaan dimata penumpang. Sehingga perusahaan dapat memperbaiki atau lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanannya untuk lebih meningkatkan kepuasan penumpangnya. Analisis kepuasan penumpang tersebut dapat diukur melalui dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, daya anggap, jaminan, empati. Sehingga dalam penelitian ini memiliki judul yaitu **'Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang pada CV. Delta Prima Travel di Surabaya'**.

Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan penumpang dan dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang, maka digunakan alat analisis statistik yaitu model regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS. Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = -0.274 + 0.243X_1 + 0.205X_2 + 0.195X_3 + 0.246X_4 + 0.196X_5$$

Dari hasil persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan variable bebas yaitu dimensi kualitas jasa meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap variable tergantung yaitu kepuasan penumpang Delta Prima Travel. Variabel tergantung dapat dijelaskan oleh variable bebas melalui nilai R Square sebesar 0.552. Hubungan keeratan antara variable bebas dengan variable tergantung sebesar nilai koefisien korelasi (R) yaitu 0.743. Melalui uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 35.536 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variable bebas secara bersama-sama terhadap variable tergantung. Adanya pengaruh yang signifikan antara variable bebas secara parsial terhadap variable tergantung dapat diketahui melalui uji t dengan nilai t_{hitung} bukti langsung sebesar 2, kehandalan sebesar 1.985, daya tanggap sebesar 1.986, jaminan sebesar 2.050, empati sebesar 2.022. Dari dimensi kualitas jasa dapat diketahui dimensi mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang melalui nilai koefisien determinasi parsial terbesar r^2 yaitu dimensi jaminan sebesar 0.168. Sedangkan dimensi empati mempunyai nilai r^2 sebesar 0.166, bukti langsung r^2 sebesar 0.164, daya tanggap r^2 sebesar 0.163, kehandalan r^2 sebesar 0.163 juga. Jadi dimensi kualitas jasa yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang yaitu dimensi jaminan. Sehingga diharapkan perusahaan lebih memperhatikan pelayanan kualitas jasa terutama mempertahankan dimensi jaminan agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang.