

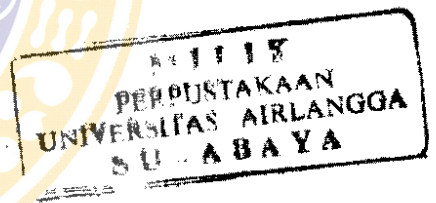
JOB SATISFACTION

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS
KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA
PERJALANAN IBADAH HAJI PT LIMA UTAMA
CABANG WARU SIDOARJO**

kk
B 09 / 03
Ari
a

SKRIPSI

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



**DIAJUKAN OLEH :
ARISTIANTINI
No. Pokok : 049936632**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS
KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA
PERJALANAN IBADAH HAJI PT LIMA UTAMA
CABANG WARU SIDOARJO**

DIAJUKAN OLEH :

ARISTIANTINI

No. Pokok : 049936632

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. Y. LILIK RUDIANTO, MBA.

TANGGAL. 16 Desember 2002

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL. 27 Desember 2002

Surabaya, 14 Oktober 2002

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Drs. Y. LILIK RUDIANTO, MBA.



ABSTRAKSI (Intisari)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan konsumen atas kualitas jasa terhadap loyalitas pengguna jasa perjalanan ibadah haji. Disini yang diteliti adalah pengguna jasa yang telah menggunakan jasa perjalanan ibadah haji dari PT Lima Utama cabang waru Sidoarjo. Sehingga pihak penyedia jasa yang dalam hal ini pihak PT Lima Utama cabang waru Sidoarjo dapat mengevaluasi kualitas jasa yang telah diberikannya. Hanya penilaian pengguna jasa yang menentukan bagus atau jeleknya kualitas atas jasa pada pihak penyedia jasa. Sehingga pengguna jasa memegang peranan penting untuk menentukan kualitas atas jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Perlu diketahui bahwa pengguna jasa tidak menilai kualitas jasa terbatas hanya outputnya saja, melainkan juga menilai pada saat proses penyediaan jasa berlangsung, seperti contohnya keramahan pihak penyedia jasa.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda. Model persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah :

$$\hat{y} = 0,0075 + 0,280 X_1 + 0,121 X_2 + 0,125 X_3 + 0,354 X_4 + 0,117 X_5$$

Sesuai dengan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t dimana semua koefisien regresi memiliki nilai uji t yang lebih besar dari nilai t tabel yang sebesar 1,9855. Hasil uji F juga menunjukkan hasil yang signifikan dimana nilai F ratio sebesar 55,438 lebih besar dari nilai F tabel yang sebesar 2,3113.

Dari analisis nilai koefisien Beta diketahui bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas pengguna jasa perjalanan ibadah haji PT Lima Utama Cabang waru Sidoarjo adalah variabel kepuasan atas dimensi *assurance*, kemudian variabel kepuasan atas dimensi *tangibles*, kemudian variabel kepuasan atas dimensi *emphaty*, kemudian variabel kepuasan atas dimensi *responsivenes*, dan terakhir variabel kepuasan atas dimensi *reliability*.