

1. CONSUMER SATISFACTION  
IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2. CONSUMER BEHAVIOR

KIK  
B 20/00  
Rah  
a

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS  
KUALITAS JASA PAKET WISATA LUAR NEGERI  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PT. HARYONO TOURS & TRAVEL  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**DIAJUKAN OLEH**

**SRI RAHAYU**

**No. Pokok : 049735848**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2000**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS  
KUALITAS JASA PAKET WISATA KUAR NEGERI  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PT. HARYONO TOURS & TRAVEL  
JAKARTA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**SRI RAHAYU**

**No. Pokok: 049735848**

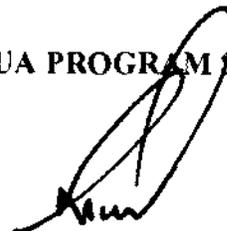
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Ec. Hj. INDRIANAWATI USMAN, M.Sc. ....TANGGAL 30-05-2000**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**DR. H. AMIRUDDIN UMAR, S.E. ....TANGGAL 30-05-2000**

## ABSTRAKSI

Bagi suatu perusahaan, tidaklah mudah untuk dapat mempertahankan konsumen dan menjaganya agar tetap menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Karena itu usaha untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen merupakan hal yang dapat dilakukan untuk menciptakan loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh seberapa jauh kinerja perusahaan mampu menyamai atau melampaui harapan konsumen. Semakin konsumen puas, maka mereka akan semakin loyal dan akan berdampak cukup besar terhadap keuntungan dan pertumbuhan usaha perusahaan.

Biro Perjalanan Wisata merupakan bentuk usaha yang mengutamakan kualitas jasa yang diberikan. Melalui analisis kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas jasa akan memudahkan pihak perusahaan menyusun strategi yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga akan mendorong konsumen lebih loyal. Dengan melihat pentingnya kondisi ini, penelitian ini mencoba untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen atas kualitas jasa Paket Wisata Luar Negeri terhadap loyalitas konsumen PT. Haryono Tours & Travel, Jakarta. Kualitas jasa yang diteliti terdiri dari lima dimensi, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen tersebut digunakan alat statistik *regresi linier berganda* yang pengerjaannya dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS dengan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,985 + 0,329X_1 + 0,234X_2 + 0,456X_3 + 0,273X_4 + 0,484X_5$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh dari kepuasan konsumen dilihat dari lima dimensi kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen Paket Wisata Luar Negeri PT. Haryono Tours & Travel, Jakarta.

Dari hasil analisa tersebut dapat diketahui nilai multiple R sebesar 0,895 dimana hubungan tersebut dikatakan cukup erat. Sedangkan nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,802 yang berarti menunjukkan derajat hubungan yang sebenarnya antara variabel bebas (kepuasan konsumen) terhadap variabel terikat (loyalitas konsumen).