

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
SAUDARAKU TOUR&TRAVEL UMROH HAJI  
DI MALANG**



**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**MUHAMMAD RIFQI BAHASWAN**  
**B 100 140 122**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAUDARAKU  
TOUR&TRAVEL UMROH HAJI DI MALANG “**

Yang disusun oleh :

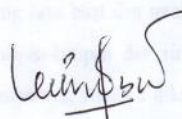
**MUHAMMAD RIFOI BAHASWAN**

**B 100 140 122**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta, 5 Juli 2018

Pembimbing Utama



**(Dra. Wuryaningsih DL, M.M)**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**(Dr. Syamsudin, SE, M.M.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMMAD RIFQI BAHASWAN**

NIRM : **B 100 140 122**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,  
PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN SAUDARAKU TOUR &  
TRAVEL UMROH HAJI di MALAH”.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 5 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD RIFQI BAHASWAN**

## *MOTTO*

“Bermimpilah dalam hidup, jangan hidu dalam mimpi”.

(Andrea Hirata)

“Sukses Berjalan dari Satu Kegagalan ke Kegagalan Lain, Tanpa Kita Kehilangan Semangat”.

(Abraham Lincoln)

”Hiduplah Kamu Bersama Manusia Sebagaimana Pohon Yang Berbuah, Merek Melempari dengan Batu, Tetapi Ia Membalasnya dengan Buah”.

(Abu Hamid Al Hgazali)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.
5. Ahmad Sanad yang selalu bersama dalam keadaan suka maupun duka.
6. Anak-anak CP yang selalu menghibur saya disaat saya membutuhkan hiburan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Saudaraku Tour&Travel Umroh Haji di Malang”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Drs. Wiyadi., M.M. Ph.D, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Dra. Wuryaningsih DL, M.M, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.



5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 5 Juli 2018

Penulis



Muhammad Rifqi Bahaswan

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Hipotesis .....	28
D. Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	30
C. Data dan Sumber Data .....	32
D. Metode Pengumpulan Data .....	33
E. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Diskripsi Responden .....	41



	B. Analisis Data .....	44
	C. Diskripsi Responden .....	38
	D. Pembahasan .....	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Keterbatasan Penelitian .....	59
	C. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Diskripsi Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Diskripsi Pekerjaan .....	42
Tabel 4.3 Diskripsi Umur .....	43
Tabel 4.4 Diskripsi Pendapatan .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Promosi .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Kepuasan Konsumen .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.11 Analisis Regre Linier Berganda .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	50
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1. Kuesioner penelitian
2. Lampiran 2. Hasil Analisis Identitas Responden
3. Lampiran 3. Hasil Analisis Jawaban Responden
4. Lampiran 4. Hasil Olahan SPSS

## **ABSTRACT**

*Analysis of this research about the influence of service quality, price, promotion, and brand image to customer satisfaction. Study conducted on Saudaraku Tour & Travel Umrah Haj in Malang. Samples taken in the study were 100 respondents who became customers of Saudaraku Tour & Travel Umroh Haji in Malang. Analytical methods used are multiple linear regression analysis, validity and reliability test. Based on the results of the analysis found it can be explained that the quality of service, price, promotion and brand image has a positive and significant impact on customer satisfaction. In the model formed variable quality of service, price, promotion and brand image able to explain variable satisfaction of consumer equal to 36,9%.*

*Key words: Quality of Service, Price, Promotion, Brand Image, Consumer Satisfaction*

## **ABSTRAKSI**

Analisis penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen. Studi yang dilakukan pada Saudaraku Tour&Travel Umroh Haji di Malang. Sampel yang terambil dalam studi tersebut sebanyak 100 responden yang menjadi pelanggan Saudaraku Tour&Travel Umroh Haji di Malang. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan, harga, promosi dan citra merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam model yang dibentuk variabel kualitas pelayanan, harga, promosi dan citra merek mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 36,9%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Citra Merek, Kepuasan Konsumen