

# *Jurnal Ilmiah* **ZONA MANAJERIAL**

**Volume 7, Nomor 2, Agustus 2017**

**ISSN : 2087-7331**

Determinasi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Barakah Pantai Melayu Batam.

**E. Kurniawan C. Saputra | Chablullah Wibisono**

Determinasi Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

**Nina Anggraeni | Ngaliman**

Determinasi Mutasi Kerja, Kompensasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Dana Nusantara.

**Vita Anggraeni | Jemmy Rumengan**

Efek Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.

**Anggi Rumaepa | Bambang Satriawan**

Efek Budaya Organisasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja Personil Polisi Dibagian Ditsabhara Polda Kepulauan Riau.

**Kristie Sugama Manurung | Diana Titik Windayati**

Budaya Organisasi, Komunikasi dan Motivasi Sebagai Determinasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Batam Kota.

**Ranisa Eka Lestari Putri | Sri Yanti**

Determinasi Pelatihan, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam.

**Indrayani**

Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel Batam.

**Mia Audina Meilinda | Sri Langgeng Ratnasari**

Efek Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Alfa Scorpii Bengkulu Batam.

**Silvia Revana Auzar**

Efek Kualitas Kontruksi, Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan Rumah di PT. Adi Bintang Permata Batam.

**Nurhayati | Andi M. Lutfi**

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)  
Universitas Batam**

# JURNAL ILMIAH

## “ZONA MANAJERIAL”

### ISSN 2087-7331

**Frekuensi Terbitan :**

Zona Sipil Pertama kali Terbit Pada Bulan Desember 2010 dengan frekuensi terbitan 2 (dua) kali dalam 1 tahun dan di bulan April Tahun 2012 frekuensi terbitan Zona Sipil menjadi 3 (tiga) kali dalam 1 tahun, yaitu di bulan April, Agustus dan Desember.

**Diterbitkan oleh :**

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat  
(LPPM) Universitas Batam.

**Alamat Redaksi :**

**UNIVERSITAS BATAM**  
Jl. Abulyatama No 5, Batam 29464  
Telepon & Fax (0778) 7485055, 7785054  
Home Page: <http://www.univbatam.ac.id>  
<http://lppm.univbatam.ac.id>  
Email : [univbatam1@gmail.com](mailto:univbatam1@gmail.com)

**Pelindung :**

**(Rektor Universitas Batam):**

Prof. Dr. Ir. Novirman Jamarun, MSc

**Penanggung jawab:**

Dekan Fakultas Ekonomi

**Pemimpin Redaksi :**

Prof. Dr. Jemmy R. S.E., M.M

**Redaksi ahli :**

Prof. Dr. Yunazar Manjang, M.S. (UNAND)  
Dr. Ir. H. Chablullah Wibisono, M.M. (UNIBA)  
Dr. Ir. Wan Darussalam (UNIBA)

**Redaksi pelaksana :**

Nona Jane Onoyi, S.E., M.M.  
Andi M. Lutfi, S.E., M.Si.

**Editor :**

H. Ngaliman, S.E., M.Si.  
Bambang Satriawan, S.E., M.Ak.  
Sri Yanti, S.E., M.Si.

**Sekretaris :**

Nolla Puspita Dewi, S.E., M.Ak.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur Alhamdulillah dengan Rahmat dan Karunia Allah SWT telah terbit Jurnal Ilmiah Zona Manajerial Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batam, Volume 7 No. 2 Agustus 2017, yang berisi tentang hasil penelitian maupun berupa tulisan ilmiah populer yang dilakukan mahasiswa dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Batam, maupun diluar Universitas Batam.

Kami mengharapkan untuk terbitan yang selanjutnya mahasiswa dan dosen dapat meningkatkan kualitas publikasi karya ilmiah, yang sesuai dengan kaidah penulisan jurnal ilmiah.

Pada kesempatan ini Redaksi mengucapkan terimakasih kepada dosen yang telah berpartisipasi dalam penulisan Zona Manajerial terutama pada Volume 7 No 2 Agustus 2017 dan untuk kesempurnaan jurnal ini kritikan dan saran sangat diharapkan.

Wabillahitaufig Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam,

**Redaksi**

**JURNAL ILMIAH ZONA MANAJERIAL**  
**VOLUME 7 NOMOR 2, AGUSTUS 2017.**  
**ISSN : 2087-7331**

<b>DAFTAR ISI</b>		<b>Halaman</b>
1	Determinasi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Barakah Pantai Melayu Batam. <i>E. Kurniawan C. Saputra</i> <i>Chablullah Wibisono</i>	1-16
2	Determinasi Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. <i>Nina Anggraeni</i> <i>Ngaliman</i>	17-26
3	Determinasi Mutasi Kerja, Kompensasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Dana Nusantara Batam. <i>Vita Anggraeni</i> <i>Jemmy Rumengan</i>	27-36
4	Efek Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Trans Panorama Wisata. <i>Anggi Rumapea</i> <i>Bambang Satriawan</i>	37-48
5	Efek Budaya Organisasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja Personil Polisi Dibagian Ditsabhara Polda Kepri. <i>Kristie Sugama Manurung</i> <i>Diana Tiitik Windayati</i>	49-65
6	Budaya Organisasi, Komunikasi dan Motivasi Sebagai Determinasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Batam Kota. <i>Ranisa Eka Lestari Putri</i> <i>Sri Yanti</i>	66-78
7	Determinasi Pelatihan, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam. <i>Indrayani</i>	79-89
8	Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel Batam. <i>Mia Audina Meilinda</i> <i>Sri Langgeng Ratnasari</i>	90-99
9	Efek Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Alfa Scorpii Bengkong Batam. <i>Silvia Revana Auzar</i>	100-112
10	Efek Kualitas Kontruksi, Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan Rumah di PT. Adi Bintang Permata Batam. <i>Nurhayati</i> <i>Andi M. Lutfi</i>	113-126

## **EFEK KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TRANS PANORAMA WISATA**

**Anggi Rumapea dan Bambang Satriawan**

Department of Management, Faculty of Economics

Universitas Batam, Indonesia

Komplek UNIBA Batam Center-Batam, 29464, Phone : 0778-7485055

pgrumapea@gmail.com ; bambangsatriawan@univbatam.ac.id

### **ABSTRACT**

*Business competition in services is very competitive, especially services of Tour and Travel. Finally, these services businesses competing to attract customers using the services of Tour and Travel respectively. This study aims to identify and analyze the influence of service quality, price, and promotion of the service user satisfaction PT. Trans Travel, the sample size of the sample used in the study was 86 customer respondents. The analytical tool used in this research is simple regression analysis as well as a means of data collection questionnaire respondents. Based on the resulting value of R Square of 0.961 and the value of Adjusted R Square of 0.959 - 95.9% means that customer satisfaction can be explained by the quality of service, price and promotion by 95.9%. While the remaining 4.1% can be explained by other factors. The results of this study indicate that there is significant influence of the variable quality of service to customer satisfaction PT service user. Trans Travel.*

*Keywords: quality of service, price, promotion and customer satisfaction.*

---

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia yang semakin cepat menyebabkan manusia semakin tertekan dalam kehidupan sehari-hari. Beban pekerjaan yang berat dan tuntutan kebutuhan yang terus meningkat menyebabkan orang mudah stres. Dalam hal ini perusahaan jasa biro perjalanan memiliki peluang besar dalam mengembangkan bisnisnya. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan bantuan sebuah biro perjalanan wisata untuk menangani segala kebutuhan dalam rangka melakukan kegiatan wisata.

Biro Perjalanan Wisata merupakan elemen yang penting dalam proses pelayanan terhadap wisatawan. Sebagian besar wisatawan menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata Yoeti dalam Rendy (2015).

Dalam hal ini, biro perjalanan wisata menyediakan produk transportasi, akomodasi, dan paket perjalanan (*Package Tour*). Pengertian Biro Perjalanan Wisata sendiri adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang yang ingin melakukan perjalanan baik didalam negeri maupun keluar negeri.

Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun ditempat tujuan. Berkembangnya bisnis biro perjalanan wisata, mengakibatkan terjadinya persaingan diantara perusahaan jasa yang menawarkan paket perjalanan untuk dapat menarik konsumen agar mau menggunakan jasa perusahaannya. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa biro perjalanan pariwisata di Batam adalah PT. Trans Panorama Wisata. PT. Trans Panorama Wisata melayani berbagai paket wisata, kunjungan, rintisan kerjasama, sewa bus dan lain sebagainya.

Semakin berkembangnya dunia wisata dilingkungan masyarakat baik umum, sekolah, universitas dan instansi membuat kebutuhan berwisata, kunjungan kerja dikalangan tertentu, biro perjalanan wisata PT. Trans Panorama Wisata akan mempermudah kunjungan wisata. Sebagaimana perusahaan penyedia jasa biro perjalanan wisata lainnya, perusahaan ini memberikan dan melayani perjalanan wisata baik dari dalam maupun luar negeri.

Semua perusahaan tentu ingin tetap eksis dan mejadi yang lebih unggul. Untuk tetap bertahan didunia bisnis maka sebuah perusahaan harus mampu menetapkan strategi dan teknik yang tepat. Langkah penting untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa agar lebih unggul salah satunya harus dapat menyediakan jasa yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pelayanannya.

Selain itu salah satu dari bagian kualitas pelayanan adalah kemampuan karyawan dalam berkomunikasi untuk memberikan informasi tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari sumber kepada penerima untuk menjalin pengertian dan merubah tingkah laku penerima seperti yang diinginkan oleh sumber. Informasi melalui merek atau jasa biasanya mereka dapatkan dari iklan ataupun promosi yang dilakukan perusahaan.

Untuk tetap bertahan, PT. Trans Panorama Wisata melakukan perubahan strategi, misalnya dengan cara melakukan evaluasi mengenai harga yang ditawarkan oleh pihaknya apakah telah sesuai dengan pangsa pasar, sejauh mana keragaman produk-produk yang ditawarkannya mampu menarik minat beli pelanggan, bagaimana mempromosikan produk-produknya melalui jejaring sosial seperti facebook, twitter serta memberikan informasi terupdate melalui websitenya, bagaimana kualitas pelayanan para karyawan terhadap konsumen disetiap harinya dan pihak perusahaan harus selalu inovatif dalam menciptakan produk baru dengan membuat kreasi varian paket wisata dan lainnya, agar pelanggan tidak merasa bosan dan jenuh dengan produk yang sudah ada tentunya dengan harga yang tetap terjangkau.

PT. Trans Panorama Wisata juga melakukan survey kepada pelanggannya dan hasil akhir survey dicatat di dalam pembukuan yang pada akhirnya dijadikan sebagai

bahan evaluasi pihak perusahaan untuk memperbaiki kekurangan dan menciptakan inovasi baru yang bervariasi.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadinya proses pembelian Philip Kotler dalam Fardiani (2013:11), apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan tersebut akan lebih memilih untuk mencari informasi pihak penyedia produk atau jasa lain yang sejenis yang dibutuhkannya, lalu kemudian mereka lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa baru tersebut yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan keinginan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang lama sebelumnya. Serta pelanggan tersebut tidak akan merekomendasikan produk atau jasa yang dianggapnya tidak mampu memenuhi kepuasan mereka kepada orang-orang disekitarnya. Proses itu akan terus berulang sampai konsumen merasa terpuaskan atas keputusan pembelian produknya.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Trans Panorama Wisata.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Trans Panorama Wisata.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.

### **KAJIAN TEORI DAN METODE**

#### **Kepuasan Pelanggan**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang 19 terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Menurut Schnaars dalam Fardiani (2013:31), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kotler dalam Etta (2013:99), merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin dalam etta (2013:99), menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang.

Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah :

1. Pendekatan **transendental** (transcendental approach)  
Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (innate excellence), dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. Pendekatan berbasis produk (product-based approach)  
Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3. Pendekatan berbasis pengguna (user-based approach)  
Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seorang (misalnya, kualitas yang dirasakan [perceived quality]) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. Perspektif berbasis manufaktur (manufacturing-based approach)  
Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (supply-based) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan kemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (conformance to requirements). Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna.
5. Pendekatan berbasis nilai (value-based approach)  
Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (best-buy).

### **Harga**

Suatu perusahaan atau organisasi baik yang mengutamakan laba maupun tidak akan selalu berhadapan dengan penetapan harga produk yang dihasilkan. Dimana sebelumnya lebih dulu perusahaan merumuskan mengenai penetapan harga yang ingin dicapai.



Harga memiliki peranan utama dalam proses pengambilan keputusan para pembeli Tjiptono dalam Triyanto (2014:19), yaitu :

1. Peranan alokasi harga, yaitu fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya.
2. Peranan informasi dari harga, yaitu fungsi harga dalam membidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas. Hal ini terutama bermanfaat dalam situasi dimana pembeli mengalami kesulitan untuk menilai faktor produk atau manfaatnya secara objektif. Persepsi yang sering muncul adalah bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi sehingga konsumen menilai harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk maupun jasa yang ditetapkan.

### **Promosi**

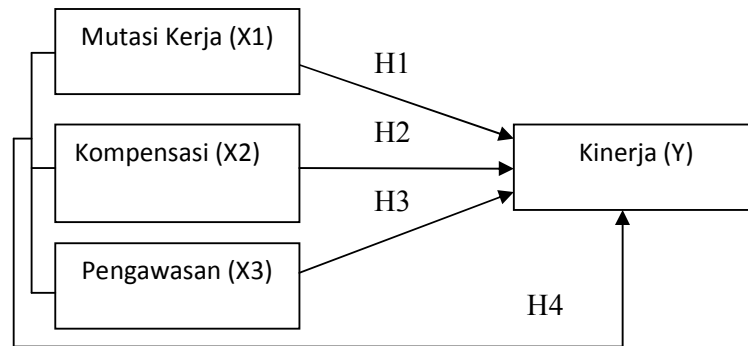
Menurut Lamb, Hair, McDaniel dalam Ariyanti (2014:6), promosi adalah komunikasi dari para pemasar yang menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan para calon pembeli suatu produk dalam rangka mempengaruhi pendapat mereka atau memperoleh suatu respons. Strategi promosi adalah suatu rencana untuk penggunaan yang optimal atas sejumlah elemen-elemen promosi: periklanan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi dan promosi

penjualan. Para manager pemasaran menentukan tujuan dari strategi promosi penjualan dari sudut tujuan keseluruhan perusahaan bagi bauran pemasaran produk, tempat (distribusi), promosi, dan harga.

Dengan menggunakan tujuan secara keseluruhan, para pemasar menggabungkan elemen-elemen dari strategi promosi (bauran promosi) dalam satu rencana yang terkoordinasi. Rencana promosi kemudian menjadi sebuah bagian yang terintegrasi pemasaran untuk menjangkau target pasar. Fungsi utama dari suatu strategi promosi para pemasar adalah untuk menyakinkan target pelanggan bahwa barang dan jasa yang ditawarkan tersebut memiliki keunggulan yang berbeda dibandingkan pesaing.

Keunggulan diferensiasi (*Differential Advantage*) merupakan suatu kumpulan dari fitur yang unik dari suatu perusahaan yang diterima oleh target pasar sebagai suatu yang penting dan unggul dibanding pesaing. Fitur tersebut dapat meliputi produk berkualitas tinggi, pengiriman yang cepat, harga yang murah, pelayanan yang baik, atau fitur lain yang tidak ditawarkan oleh pesaing. Dengan demikian promosi merupakan bagian penting dari bauran pemasaran, menginformasikan para konsumen atas manfaat produk dan kemudian memposisikan produk dalam pasar.

## Kerangka Berpikir



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Sumber: Persepsi Penelitian, 2016

### Hipotesis

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.
2. Ada pengaruh harga signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.
3. Ada pengaruh promosi signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.
4. Ada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi secara simultan bersama-sama signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.

### Populasi, Sampel, dan

#### Penarikan Sampel

Populasi (N) dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Trans Panorama Wisata sebanyak 600

pelanggan, karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus Slovin.

Aspek penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen). Variabel bebas (variabel independen) adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi, sedangkan variabel terikat (variabel dependen) adalah Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 86 pelanggan.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan untuk memanfaatkan komputer, melalui program IBM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program komputer *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 23.

Dari hasil validitas untuk 28 pernyataan dari 4 variabel, diperoleh semua item mempunyai korelasi skor

probabilitas  $r < 0,05$  (sig2-tailed  $< 0,05$ ) sehingga instrumen untuk Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan memenuhi uji validitas.

Uji instrumen yang valid di uji dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	0,889	Reliabel
Harga (X2)	0,773	Reliabel
Promosi (X3)	0,807	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X4)	0,784	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 maka dapat dinyatakan reliabel.

### Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan uji multikolinearitas:

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	,719	1,392
	Harga	,625	1,601
	Promosi	,481	2,079

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari Kualitas Pelayanan sebesar 1,392, untuk Harga sebesar 1.601 dan

Promosi sebesar 2,079. Hasil ini menunjukkan variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasilnya lebih kecil dari 10.

### Uji Koefisien Determinasi

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau

kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,980 <sup>a</sup>	,961	,959	,62564

a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas\_Pelayanan, Harga  
b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: data spss diolah

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,961 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,959 - 95.9% artinya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan promosi sebesar 95.9%. Sedangkan sisanya 4,1% dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain.

### Analisis Linier Berganda

Analisis regresi beranda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata. Bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :  
 $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$ .

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,311	,725			-,428	,670
	Kualitas_Pelayanan	,096	,026	,097		3,762	,000
	Harga	-,034	,021	-,045		-1,624	,108
	Promosi	,703	,023	,952		30,229	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: data spss diolah.

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam gambar diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y = 0,311 + 0,096 X_1 - 0,034 X_2 + 0,703 X_3 + e$$

## Pengujian Hipotesis

**Tabel 5. Hasil Uji T (T-test)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,311	,725		-,428	,670
	Kualitas_Pelayana n	,096	,026	,097	3,762	,000
	Harga	-,034	,021	-,045	-1,624	,108
	Promosi	,703	,023	,952	30,229	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data spss diolah.

- Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada gambar diatas dapat diketahui bahwa koefisien  $\beta$  kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,096 dan nilai thitung  $>$  ttabel yaitu sebesar  $3,762 > 1,662$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada gambar diatas dapat diketahui bahwa koefisien  $\beta$  harga bernilai negatif sebesar -0,034 dan nilai thitung  $<$  ttabel yaitu sebesar  $-1,624 < 1,662$  dengan tingkat signifikan  $0,108 > 0,05$ . Hal ini berarti bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada gambar diatas dapat diketahui bahwa koefisien  $\beta$  promosi bernilai positif sebesar 0,710 dan nilai thitung  $>$  ttabel yaitu sebesar  $30,229 > 1,662$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 6. Hasil Uji F-Test ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	787,717	3	262,572	670,814	,000 <sup>b</sup>
	Residual	32,097	82	,391		
	Total	819,814	85			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas\_Pelayanan, Harga

Sumber: data spss diolah

Dari gambar diatas terbaca nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $670,814 > 2,15$  dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelangan PT. Trans Panorama Wisata.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberi kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi berganda menunjukkan koefisien  $\beta$  sebesar 0,096 dan nilai thitung  $>$  tabel yaitu sebesar  $3,762 > 1,662$  dengan tingkat signifikan  $0,000 <$  0,05. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, semakin bagus kualitas pelayanannya maka semakin meningkat kepuasan pelanggannya. Dapat dikatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.

2. Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi berganda menunjukkan koefisien  $\beta$  bernilai negatif sebesar -0,034 dan nilai thitung  $<$  ttabel yaitu sebesar  $-1,624 <$  1,662 dengan tingkat signifikan  $0,108 <$  0,05. Koefisien bernilai negatif artinya tidak terjadi pengaruh positif antara harga dengan kepuasan pelanggan, semakin baik atau naik harganya maka semakin meningkat kepuasan pelanggannya. Dapat dikatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.
3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi berganda menunjukkan koefisien  $\beta$  promosi bernilai positif sebesar 0,703 dan nilai thitung  $>$  ttabel yaitu sebesar  $30,229 >$  1,662 dengan tingkat signifikan  $0,000 <$  0,05. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, semakin bagus promosinya maka semakin meningkat kepuasan pelanggannya. Dapat dikatakan

bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 670,814 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Trans Panorama Wisata.

### **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan :

1. Kepada PT. Trans Panorama Wisata diharapkan agar lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan, misalkan melakukan penyapaan yang ramah terhadap pelanggan dan respon yang cepat ketika *on calling* dan tidak berbelit-belit dalam memberikan informasi produk serta melakukan rekonstruksi kondisi kantor baik dalam ruangan maupun luar ruangan. Sehingga dengan demikian maka pelanggan akan merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi baik pelanggan yang *walk-in* dan *on calling*.
2. Meningkatkan Promosi yang berkualitas, sesering mungkin mengikuti *Event Travel Fair* khususnya di kota Batam dan jenis produk yang ditawarkan sesuai dengan kenyataan dilapangan dan memberikan pemahaman yang

sederhana dan mudah dimengerti oleh semua pelanggan.

3. Harga yang ditawarkan sebaiknya dipertimbangkan kembali dan sesering mungkin membuat potongan harga bagi pelanggan yang setia sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri dan akan menimbulkan loyalitas. Perusahaan juga seharusnya melakukan harga *ter-update* sehingga pelanggan akan merasa bahwa mereka pelanggan yang diperhitungkan dalam setiap transaksi.

### **REFERENSI**

- Atmaja, Aditama Kusuma Atmaja. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro
- Baheramsyah. *Identifikasi Dan Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ*. Skripsi Universitas Indonesia.
- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyruana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Hapsari, Respati Mengayu. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang*. Universitas Negeri Semarang.

- Happy, Wendi Ardiawan. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Sebelas Maret.
- Nurhanifah, Anik. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Diponegoro.
- Lubis, Khairiansyah Putra. *Analisis Pengaruh Produk, Harga, Tempat Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Pada Rumah Makan Mie Aceh Titi Bobrok Medan*. Universitas Sumatera Utara 2012.
- Nurhanifah, Anik. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Univesitas Diponegoro.
- Tan, Erwin Reiono. 2011. *Pengaruh Faktor Harga, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Belanja Di Alfamart Surabaya*. Universitas Widya Kartika Surabaya.
- Sudastra, I Wayan. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayana, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Udayana.
- Wibowo, Ari Susanto. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*. Universitas Negeri Semarang.