

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT NAURA ADI JAYA
(Naura Tour)
DI SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang



Oleh :

Nama : Pujiwati
NIM : 15.05.51.0143
Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian

Pendadaran Skripsi

PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT NAURA TOUR DI SEMARANG

Oleh:

Nama :Pujiwati

NIM : 15.05.51.0143

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 15 Januari 2020

DosenPembimbing



(Ali Maskur, SE.,M.Kom)

NIDN : 0618076401

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT NAURA TOUR DI SEMARANG

Oleh

Nama : Pujiwati
NIM : 15.05.51.0143
Program Studi Strata-1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing

(Merangkap Penguji I)

(ALI MASKUR, SE.,M.Kom)

NIDN: : 0618076401

Penguji II

(Dr. Endang Tjahjaningsih, SE., M.KOM)

NIDN : 0622056601

Penguji III

(Bambang Sutedjo, Drs., MM)

0628036101



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)

NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT NAURA TOUR DI SEMARANG

Oleh

PUJIWATI

NIM : 15.05.51.0143

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 15 Januari 2020

Penyusun,

(PUJIWATI)

NIM : 15.05.51.0143

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya karena saya diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Karya penulisan ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
3. Saudara-saudara kandung saya yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
5. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
6. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang
7. ALI MASKUR, SE.M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini
8. Dr. Basukianto, MM selaku Dosen Wali untuk nasihat dan dukungan yang diberikan
9. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan
10. Seluruh staf dan karyawan Semarang PT Naura Adi Jaya yang telah memberikan ijin dan membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semarang, 15 Januari 2020

Penyusun



Pujiwati

MOTTO

Jangan menyesal pernah gagal.

Menyesalah jika kamu tidak mengambil hikmahdibalik kegagalan itu.

“.....Barangsiapa menyusahkan (manusia), maka Allah akan menyusahkannya dihari kiamat.”

(HR.Bukhari No 6619)

Kebahagiaan terbesar adalah melihat senyum orang tua sambil berkata

“Nak kita bangga sama kamu”.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Naura Adi Jaya Semarang dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Semarang Naura Tour dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kepercayaan, citra perusahaan, dan kualitas layanan, mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari aspek metodologis. Oleh karena itu pembaca yang berminat pada kajian penelitian ini perlu mempertimbangkan informasi ini sebagai referensi selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
3. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang
4. ALI MASKUR, SE.,M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini
5. Dr. Basukianto, MM selaku Dosen Wali untuk nasihat dan dukungan yang diberikan

6. dan selaku dosen penguji sidang skripsi atas saran dan masukannya dalam perbaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
9. Saudara-saudara kandung saya yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staf dan karyawan PT Naura adi jaya yang telah memberikan ijin dan membantu kelancaran penyusunan skripsi ini
11. Para responden konsumen PT Naura adi jaya yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
12. Seluruh teman-teman S1 manajemen angkatan 2015 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Semarang, 15 Januari 2020

Penyusun



pujiwati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Cara Mengukur Kepuasan.....	10
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Kepercayaan	12
2.2.1 Pengertian Kepercayaan.	12
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	13
2.3 Citra Perusahaan.....	15
2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	15
2.3.2 Dimensi Citra Perusahaan.....	16

2.4 Kualitas Layanan.....	17
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	18
2.4.3 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas layanan.....	20
2.5 Penelitian Empiris / Terdahulu.....	21
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.6.1 Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Konsumen.....	23
2.6.2 Hubungan antara citra perusahaan dengan kepuasan konsumen.....	24
2.6.3 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen...	25
2.7 Model Empirik Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Teknik Sampling.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data.....	30
3.3.2 Teknik Pengambilan Data.....	31
3.4 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7 Uji Model	34
3.7.1 Uji F.....	34
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.8 Uji Hipotesis.....	36
3.8.1 Uji t.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden.....	37
4.1 Deskripsi Variabel.....	39
4.3 Uji Instrumen	44
4.3.1 Pengujian Validitas.....	44
4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	46
4.4 Analisis Regresi.....	47
4.4.1 Uji Model.....	47
4.4.1.1 Uji Koefisien Determinasi(R^2).....	47
4.4.1.2 Uji F	47
4.4.2 Uji Hipotesis	48
4.5 Pembahasan.....	49

BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1 Simpulan.....	53
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	54
5.3 Implikasi	54
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	54
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	55
5.4 Rekomendasi Penelitian yang akan Datang.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data konsumenPT Naura tours Tahun 2014 sampai tahun 2018.....	2
Tabel 2.1	Matrik Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	31
Table 4.1	Deskripsi Responden	37
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel ,.....	40
Tabel 4.3	Uji Validitas	45
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 4.5	Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.5	Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
------------	-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Data Responden
Lampiran	3	Tabulasi Data
Lampiran	4	Deskripsi Responden
Lampiran	5	Deskripsi Variabel
Lampiran	6	Uji Validitas
Lampiran	7	Uji Reliabilitas
Lampiran	8	Analisis Regresi Linier
Lampiran	9	Surat Riset
Lampiran	10	Presensi Bimbingan