

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA  
DI NUSANTARA TOUR SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank  
Semarang**



**Oleh :**

**Nama : Jefriko Andriano Danoes**

**NIM : 16.05.61.0015**

**Program Studi : S.1 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 dengan judul:

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA DI  
NUSANTARA TOUR SEMARANG**

Oleh:

Jefriko Andriano Danoes

NIM : 16.05.61.0015

Program Studi: S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 30 Juli 2020

Dosen Pembimbing



Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M.

NIDN. 0623036902

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA DI NUSANTARA TOUR SEMARANG

Oleh: Jefriko Andriano Danoes

NIM : 16.05.61.0015

Program Studi : S1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank pada tanggal :

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

(Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M)

NIDN : 0623036902

Penguji II

(Drs. Bambang Sutejo, M.M)

NIDN : 0628036101

Penguji III

(Drs. H. Muhaimin, P.Si., M.M)

NIDN : 0603025601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



(Eus Solihah, S.E., M.Si)

NIDN : 0000037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Jefriko Andriano Danoes

NIM : 16.05.61.0015

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA DI NUSANTARA TOUR SEMARANG** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku 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, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 30 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Jefriko Andriano Danoes)

**MOTTO :**

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

– Aristoteles

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

– Thomas Alva Edison

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti.

Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton.

– Mark Twain

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang senantiasa memberikan kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya, keluarga, saudara-saudara dan teman-temanku. Karya ilmiah ini aku persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Yuan Handriko dan Ibu saya Meiani Indah Astutie yang telah melahirkan dan senantiasa mendo'akan saya agar selalu diberikan kemudahan dalam menjalani hidup.
2. Istri saya Nova Muspidasari yang selalu menemani, memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
3. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 terimakasih atas semangat, bantuan dan kebersamaannya selama ini.

(Jefriko Andriano Danoes)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :“**Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata di Nusantara Tour Semarang**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

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

1. Drs. Safik Faozi, S.H., M. Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Segenap dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan.
6. Kedua orang tua Bapak Yuan Handriko dan Ibu Meiani Indah Astutie yang telah memberikan doa dan dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Istri saya Nova Muspidasari yang selalu menemani, memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 terimakasih atas semangat, bantuan dan kebersamaannya selama ini.

Semarang, 30 Juli 2020

Penyusun

Jefriko Andriano Danoes



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS, HIPOTES .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	10
2.1.2 Keputusan Pembelian .....	12
2.1.3 Citra Perusahaan.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Promosi.....	17
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	18

2.3 Hubungan antar Variabel dan Hipotesis.....	20
2.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian..	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.4 Model Grafis.....	22
2.5 Model Matematis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Objek Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1 Populasi .....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3.1 Data Primer .....	26
3.3.2 Data Sekunder .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	27
3.6 Analisis Deskriptif.....	30
3.6.1 Deskripsi Responden.....	30
3.6.2 Deskripsi Variabel.....	30
3.7 Uji Instrumen.....	31
3.7.1 Uji Validitas .....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.8 Metode Analisis Data .....	32
3.8.1 Analisis Regresi Berganda .....	32
3.9 Uji Model .....	33
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
3.9.2 Uji F.....	33
3.10 Uji Hipotesis (t) .....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	39
4.1.1 Deskripsi Responden.....	39
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	40
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
4.2.1 Uji Validitas .....	43
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Analisis Regresi Berganda, Uji $R^2$ , Uji F dan Ujit .....	45
4.4 Hasil Pengujian Model dan Hipotesis .....	46
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	47
4.4.2 Uji Model F .....	47
4.4.3 Uji Hipotesis (t).....	47
4.5 Pembahasan .....	49
4.5.1 Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	49
4.5.2 Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	51
4.5.3 Promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	53
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>56</b>
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	57
5.3 Implikasi.....	57
5.4 Agenda Penelitian.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penjualan Paket Wisata di Nusantara Tour Tahun 2019 .....	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Data Responden .....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Indikator setiap Variabel .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas setiap Variabel.....	45
Tabel 4.5 Hasil Regresi Berganda.....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	70
Lampiran 3 Hasil Output Olah Data .....	86
Lampiran 4 Catatan Konsultasi dan Bimbingan .....	107
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	111