

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN CITRA PERUSAHAAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN : KASUS TRAVEL UMRAH**

HELMISARI DWI PUTRI

8215161255



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

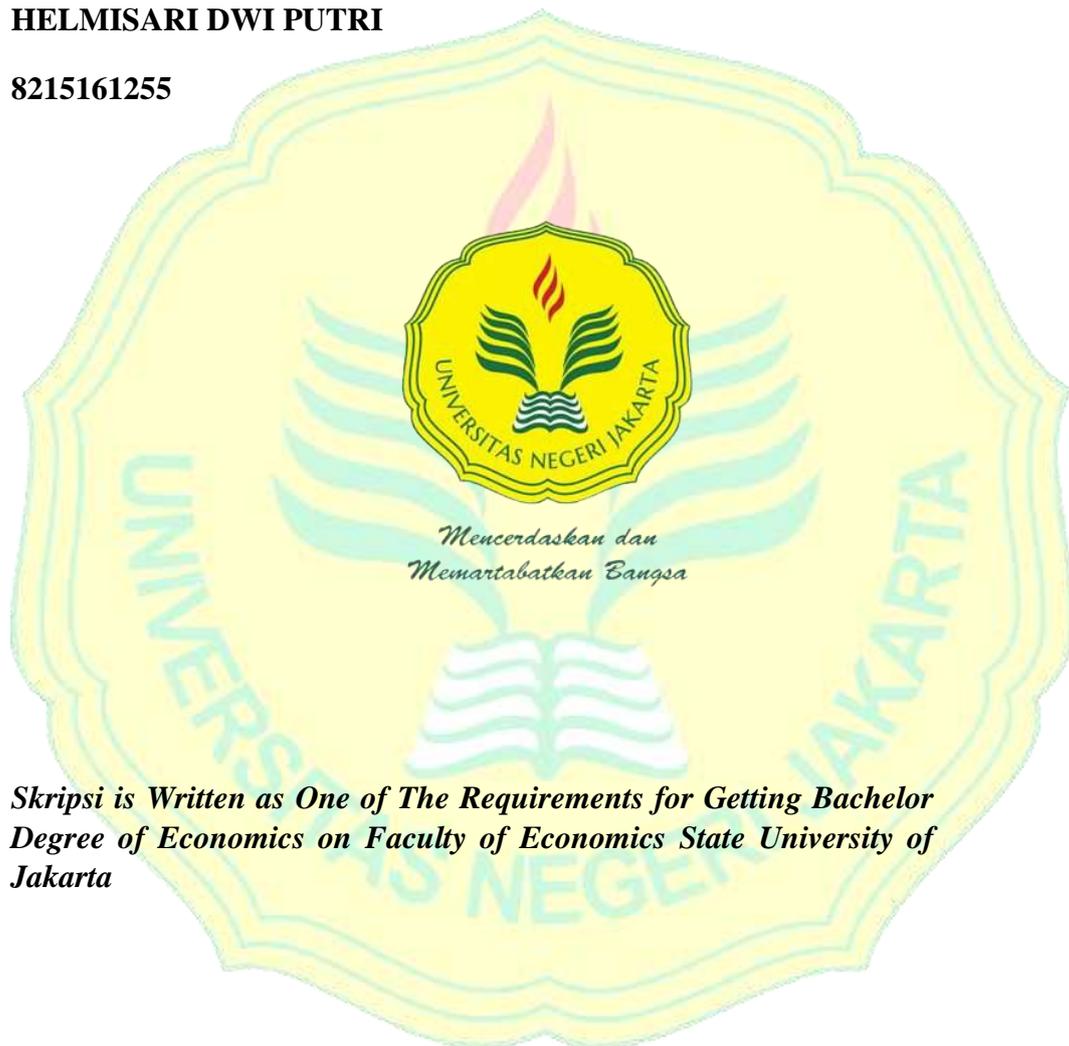
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND
CORPORATE IMAGE IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY : CASE STUDY
UMRAH TRAVEL***

HELMISARI DWI PUTRI

8215161255



***Skripsi is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor
Degree of Economics on Faculty of Economics State University of
Jakarta***

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

FALCUTY OF ECONOMIC

UNIVERSITY STATE JAKARTA

2021

ABSTRAK

Helmisari Dwi Putri, 2021; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Travel Umrah). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M, Si. & M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Tazkia Travel). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dengan dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan kriteria sudah pernah memakai jasa Tazkia Travel dan menggunakan travel kurang dari 5 tahun terakhir. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 24 dan SEM AMOS untuk mengelola dan menganalisis data hasil penelitian.

Kata Kunci: Travel Umrah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan.

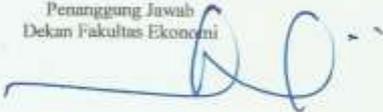
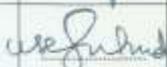
ABSTRACT

Helmisari Dwi Putri, 2021; Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Company Image And Impact On Customer Loyalty (Case Study Umrah Travel). Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Study Program SI Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Dra. Basrah Saidani, M, Si. & M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.

The purpose of this study is to know effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Company Image, Impact on Customer Loyalty (Case Study Tazkia Travel). The data collection method uses a survey method with the questionnaire as the instrument. The sample of this study are 120 respondents, who have already used Tazkia Travel, and using Tazkia Travel less than five years. Technical data analysis uses SPSS version 24 and SEM AMOS to process and analyze the result of the research.

Keywords: *Travel Agent, Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Customer loyalty*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<p>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p>Dr. Ari Saptono, M.Pd. NIP. 197207152001121001</p>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Agung Kresnamurti Rivai P. ST., M.M.</u> NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		16 Februari 2021
2	<u>Usep Subud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122008121001 (Penguji Ahli)		16 Februari 2021
3	<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 198404082019031003 (Sekretaris)		16 Februari 2021
4	<u>Dr. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		12 Februari 2021
5	<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A</u> NIP. 197201252002121002 (Pembimbing 2)		15 Februari 2021
Nama : Helmisari Dwi Putri No. Registrasi : 8215161255 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 27 Januari 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
dibuat rangkap dua tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya dengan normal yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Januari 2021
Yang Membuat Pernyataan



Helmisari Dwi Putri
NIM. 8215161255

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Kasus Travel Umrah)” ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M, Si. selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Kedua orang tua tercinta, Papa Mulyadi dan Mama Helmizar, yang telah memberikan doa, arahan, motivasi, dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Kakak saya Leonado Mulya Saputra, Adik saya Silvi Wulan Dari dan Om saya Faizal Irawan yang mendukung dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Laila selaku HRD Tazkia Travel yang senantiasa bersedia memberikan izin melakukan penelitian dari awal penulisan hingga skripsi ini selesai.
8. Kelima sahabat penulis Hanifah Ayu, Hazimah Salma, Elfina Ramayani, Jasmine Adinda, dan Desyana Pratiwi yang selalu setia dan selalu berbagi suka dan duka dengan penulis.
9. Pipih Rosmawati dan Susi Nur Hamidah sahabat terbaik penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan selama penulisan skripsi. Baznas Digital Fundrising tempat magang yang selalu memberi dukungan dan berbagi ilmu dalam penulisan skripsi.
10. Teman-teman kelas Manajemen A 2016 yang sudah berjuang dan belajar bersama dari awal semester sampai akhir semester.
11. Teman-teman Beasiswa Baznas Baziz DKI yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendoakan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal yang serupa.

Jakarta, 18 Januari 2021