

**FPIPS : 968/UN.40.A2.6/PP/2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata*

*Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



**Oleh**

**Aulia Angela**

**1501942**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNA JASA SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER  
YOGYAKARTA**

Oleh

Aulia Angela

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Aulia Angela 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

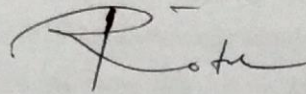
**Aulia Angela**

**1501942**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER  
YOGYAKARTA**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

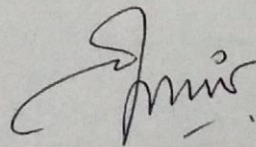
Pembimbing I



**Rosita, SS., MA.**

**NIP. 19781019 200604 2 001**

Pembimbing II

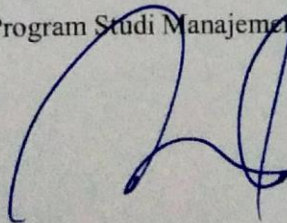


**Sri Marhanah, S.S., MM**

**NIP. 19811014 200604 2001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST., MM.**

**NIP. 19810522 201012 1 006**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER  
YOGYAKARTA**

**ABSTRAK**

**Oleh**

Aulia Angela

1501942

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna event organizer di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana dengan menjadikan pengguna jasa Semar Production sebagai sampel yang berjumlah seratus orang. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Pengaruh tersebut signifikan dan tergolong dalam kategori kuat. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Event Organizer**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO USE SERVICE  
SATISFACTION ON SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER  
YOGYAKARTA***

***ABSTRACT***

*By*

*Aulia Angela*

*1501942*

*This study aimed to determine the influence of service quality to the satisfaction of event organizer users in Yogyakarta. This study uses a quantitative method with a simple linear regression by making Semar Production service users a sample of one hundred people. The results showed that the influence of the service quality to the service user satisfaction. The influence is significant and belongs to the strong category. By Improving the quality of the services by the company can increase the user satisfaction service. Therefore, companies are expected to be able to improve the service quality to increase the user satisfaction.*

***Keywords: Service Quality, Satisfaction, Event Organizer***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>6</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengukur Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hubungan Kualiatas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
2.5 Event .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1 Event Organizer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2 Jenis-Jenis Event .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3 Karakteristik Event .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Event Organizer Semar Production .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Kerangka Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Uji Validitas dan Uji Relibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Teknik Analisis Data deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Uji Asumsi Regresi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Uji Linieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Uji <i>Heteroskedastisitas</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4 Uji Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.5 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.6 Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.7 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Event yang Pernah digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X) ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Event Organizer Semar Production ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna Jasa .. **Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Event Organizer Semar Production..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.1 Uji Asumsi Regresi..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.2 Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.3 Uji Regresi Linear Sederhana ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.4 Uji Koefisien Detreminasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.5 Uji Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5 Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Keterbatasan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA .....9**

**LAMPIRAN .....Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ashari, P. d. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Foedjiwati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 74 - 82.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goldblatt, J. (2013). *Manajemen Event* . Retrieved from Komuni Kata: <http://syafriandf.wordpress.com/>.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Heruwasto, I., & Aprilia, A. W. (2012). Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan (studi pada pengguna lion air). *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*.
- J, S. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kaplan, M, R., & Sacuzo, D. P. (1993). *Psychological Testing (Principles, Application, and Issue)*. California: Cole Publishing Company.
- Kasali, R. (2005). *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di indonesia*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, P., & Gary, A. (2012). *Principles of marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, F. (2010). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research An Applied Orientation*. Pearson.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nasution, N. M. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, A. (2013). *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka.
- Sampara, L. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sudjana. (2005). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, W. (2004). *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sulistiyastuti, P. d. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI .
- Triton. (2005). *Riset Statistik Parametik*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: ekosiana.