

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN,KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JAMAAH UMROH PT PESONA MOZAIK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD QURTHUBY FIKRI
2014210164

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JAMAAH UMROH PT PESONA MOZAIK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD QURTHUBY FIKRI
2014210164

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JAMAAH UMROH PT PESONA MOZAIK DI SURABAYA**

Diajukan oleh

MUHAMMAD QURTHUBY FIKRI
2014210164

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 16 Agustus 2018

(Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M.)

SKRIPSI

PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JAMAAH UMROH PT PESONA MOZAIK DI SURABAYA

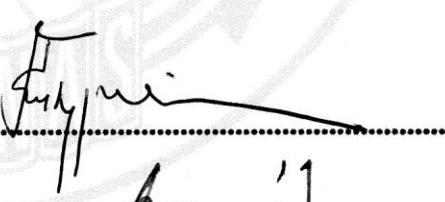
Disusun oleh

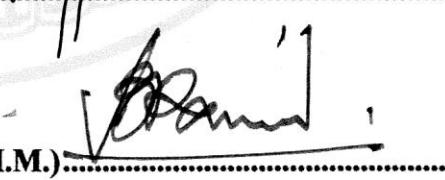
MUHAMMAD QURTHUBY FIKRI

2014210164

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 30-08-2018

Tim Penguji

Ketua : (Prof.Dr.Tatik Suryani) 

Sekretaris : (Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M.) 

Anggota : (Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT., Psikolog.) 

PENGESAHAN SKRIPSI

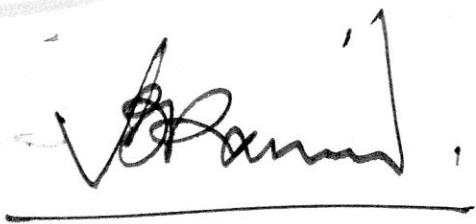
Nama : Muhammad Qurthuby Fikri
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 1 Agustus 1996
N.I.M : 2014210164
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : "Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh PT Pesona Mozaik di Surabaya"

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen
Tanggal : 1 Agustus 2019

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 30 Juli 2019


Burhanuddin, SE, M.Si., Ph.D


Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M.

MOTTO
“SLOW BUT FLOW”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekutan, kesehatan dan kesabaran kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas nikmat yang engkau berikan hingga saat ini.

Selain itu saya juga ingin menyampaikan beribu-ribu ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungannya secara langsung ataupun tidak langsung kepada saya. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. **Allah SWT**, atas berkat ridho dan karunia-Nya akhirnya saya bisa menyelesaikan studi di STIE Perbanas Surabaya dan menyelesaikan skripsi saya dengan lancar.
2. **Kedua Orang Tua dan Saudara** saya tercinta yang selalu memberi dukungan, nasehat, doa, dan mendengarkan curahan hati selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. **Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.** Selaku dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya.
4. **Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M.** Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberi motivasi

hingga dapat menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya dengan tepat waktu.

5. **Laila Saleh Marta'**, S.Psi.,M.MT., Psikolog. Selaku dosen penguji skripsi yang sangat saya banggakan. Sebuah kesempatan yang tidak akan saya lupakan dengan banyaknya pengalaman yang beliau berikan kepada saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
6. **Jl. Klampis Harapan, Raya G, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, (Warung Kopi Hilal)**, terima kasih untuk memberikan tempat singgah, tempat mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir, dan telah menjadi wadah untuk berkumpulnya teman-teman.
7. **Yuda Andi Reza** yang selalu menyediakan waktu untuk membantu merapikan skripsi saya. Jika tidak, saya tidak tau jadi seperti apa format skripsi saya ini.
Thanks brooo!
8. **Nanda Syarifah** teman yang selalu memberikan kesempatan dan memberi semangat untuk selalu mengingatkan saya segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga apa yang kamu harapkan dapat tercapai!
9. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan termasuk *ex-saya* yang selalu support dari awal kuliah hingga akhir. Terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan dan berharga di STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, kemudahan dan pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh PT Pesona Mozaik di Surabaya” dengan baik dan lancar.

Dalam penelitian ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang saya hormati:

1. Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan menyetujui program skripsi.
4. Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan waktu kepada peneliti selama menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya
6. Orang tua, saudara, keluarga dan sahabat, yang telah memberikan semangat dalam penelitian skripsi ini.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau – beliau maka saya dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan dan jasa – jasa beliau mendapat balasan dari Tuhan YME.

Akhir kata semoga skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh PT Pesona Mozaik di Surabaya” ini dapat memberikan manfaat dan

inspirasi bagi pihak mahasiswa lain yang akan menjadikan skripsi ini atau melanjutkan penelitian ini untuk menjadi lebih baik, serta untuk STIE Perbanas dan pihak – pihak yang terkait.

Surabaya, 17 November 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran	22
2.5 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA....	37
4.1 Gambaran subyek penelitian.....	37
4.2 Analisis Data.....	41
4.3 Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3 Saran	60
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

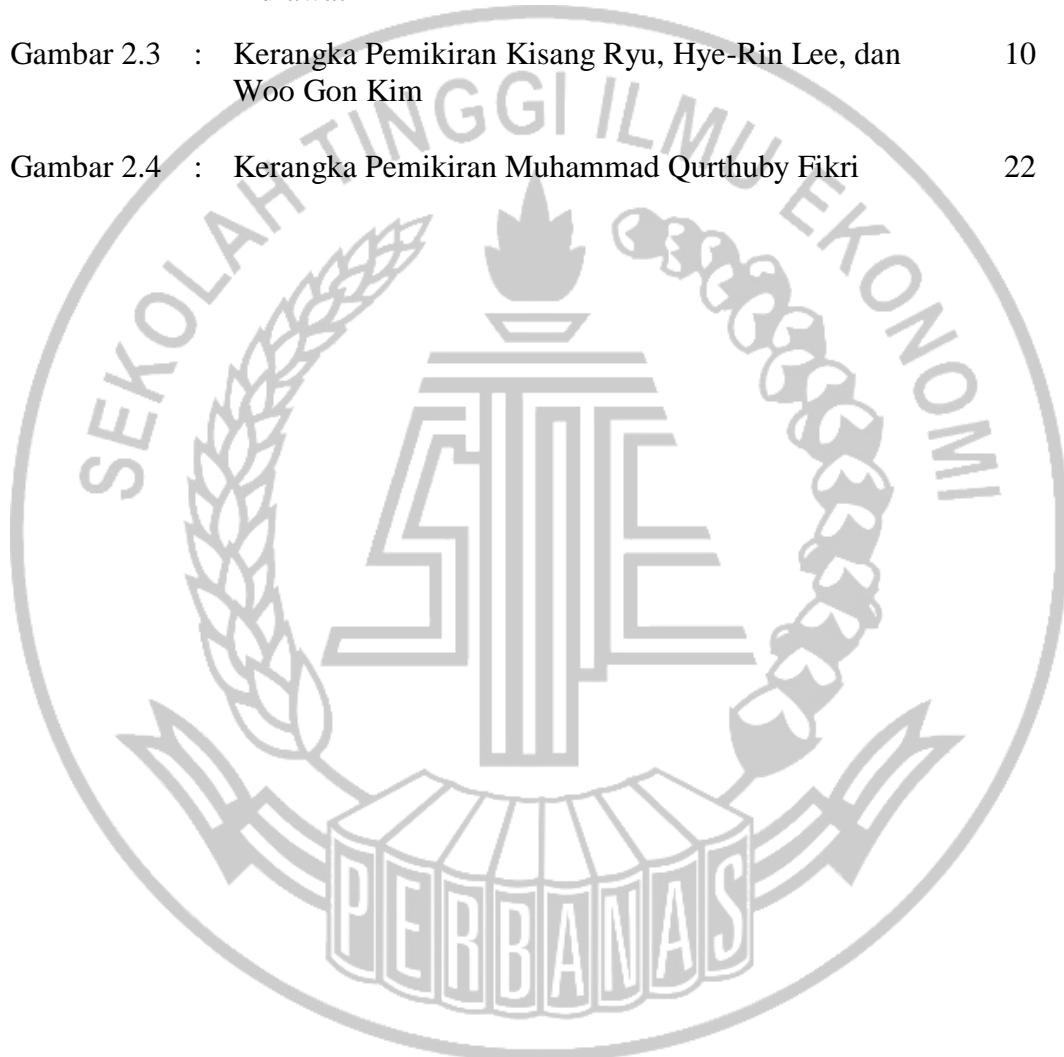
	Halaman
Tabel 1.1 : Daftar Jamaah Umroh PT Pesona Mozaik Surabaya	2
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 : Tabel Skala Likert	28
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	32
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Jumlah Pengguna Umroh	39
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Penghasilan	41
Tabel 4.6 : Skala Likert	42
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Reputasi Perusahaan	43
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Citra Perusahaan	45
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas (Sampel Kecil)	46
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas (Sampel Besar)	47
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas (Sampel Kecil)	48
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas (Sampel Besar)	49

Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.17 : Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.20 : Hasil Uji T	55



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Metha Aryska	7
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Basuki Rachmat dan Trisa Indrawati	8
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Kisang Ryu, Hye-Rin Lee, dan Woo Gon Kim	10
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Muhammad Qurthuby Fikri	22



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil Dan Besar
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel
- Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas, Multikolineritas, Autokorelasi
- Lampiran 6 : Hasil Uji T
- Lampiran 7 : hasil Uji R^2
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**THE EFFECT OF COMPANY REPUTATION, SERVICE QUALITY AND
COMPANY IMAGE ON THE PRIVATE CUSTOMER SATISFACTION
OF PT PESONA MOZAIK IN SURABAYA**

Muhammad Qurthuby Fikri

2014210164@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of the company's reputation, service quality and corporate image on the customer satisfaction of PT Pesona Mozaik umrah pilgrims in Surabaya. This research is a quantitative study that uses questionnaire as data sources. The sample in this study is 74 respondents who had used the Umrah travel service with PT Pesona Mozaik in Surabaya. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis using SPSS 23 application program. The results showed that the company's reputation has a significant positive effect on customer satisfaction. Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Company image has no significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords : Corporate Reputation, Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JAMAAH UMROH PT PESONA MOZAIK DI SURABAYA**

Muhammad Qurthuby Fikri

2014210164@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi perusahaan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan jamaah umroh PT Pesona Mozaik di Surabaya. Peneliti ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan kuisioner sebagai sumber data. Sampel pada penelitian ini sebanyak 74 responden yang pernah menggunakan layanan perjalanan umroh bersama PT Pesona Mozaik di Surabaya. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program aplikasi SPSS 23. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra perusahaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Citra Persusahaan,
Kepuasan Pelanggan.