

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP  
PENGUNAAN KEMBALI JASA WISATA ARUNG JERAM  
PADA PT. SONGA ALAM LESTARI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

kk  
B 39/05  
Ang  
P



**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**VIVID NURINDAH ANGGRAINI**

**No. Pokok : 049711457 - E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2004**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP  
PENGUNAAN KEMBALI JASA WISATA ARUNG JERAM  
PADA PT. SONGA ALAM LESTARI DI SURABAYA**

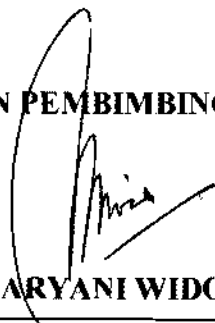
**DIAJUKAN OLEH:**

**VIVID NURINDAH ANGGRAINI**

**No. Pokok. 049711457 – E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. MARYANI WIDOYO**

**NIP. 103 368 796**

**TANGGAL 15 September 2004**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**PROF. DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE**

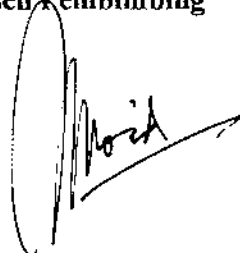
**NIP. 130 604 268**

**TANGGAL 12 Januari 2005**

**Surabaya, Juni 2004**

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maryani Widodo', written over a large, faint circular stamp or watermark.

**Dra. MARYANI WIDOYO**

**NIP. 130 368 796**

## ABSTRAKSI

Setiap perusahaan penting untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumennya guna meningkatkan penjualan atau penggunaan ulang atas suatu produk atau jasanya. Adapun kepuasan konsumen tersebut dapat diketahui dengan melakukan pengukuran pada kualitas pelayanannya (SERVQUAL), melalui 5 dimensi kualitas jasanya, antara lain: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jadi dalam melakukan pengukuran dengan 5 dimensi kualitas jasa -yang memiliki 18 faktor kepuasan konsumen- harus dengan tepat dan pemilihan responden yang memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Dari uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian pada salah satu operator arung jeram di Probolinggo, Jawa Timur, yaitu pada PT. Songa Alam Lestari. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap penggunaan kembali jasa wisata arung jeram. Penelitian tersebut penulis lakukan pada bulan Januari s/d Juli 2003, mulai dari survei pendahuluan hingga penyebaran kuesioner yang dilakukan di Condong, Probolinggo sebagai lokasi operasional arung jeram Songa.

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Bahwa pengujian tingkat keberartian hubungan antara 5 dimensi kualitas jasa sebagai variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi konsumen dalam menggunakan kembali jasa wisata arung jeram Songa. Hal ini tampak pada nilai  $F$  tabel (2,309) <  $F$  hitung (4,909).
- b. Bahwa pengujian signifikansi konstanta dengan variabel penggunaan kembali menunjukkan koefisien regresi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah signifikan karena nilai  $t$  hitung ( $\pm 2,751$ ) >  $t$  tabel ( $\pm 1,9799$ ).
- c. Bahwa diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,335 + 0,202 X_1 + 0,309 X_2 + 0,01099 X_3 + 0,09015 X_4 + 0,05721 X_5$$

Artinya bahwa jika salah satu nilai tersebut berubah sebesar 1%, maka nilai  $Y$  (penggunaan kembali) akan berubah sebesar nilai tersebut dengan asumsi nilai yang lain dianggap konstan.

- d. Bahwa penelitian ini sudah memenuhi asumsi uji gejala penyimpangan regresi klasik dalam model regresi linear berganda, yaitu bebas multikolinearitas, bebas heteroskedastisitas, dan bebas otokorelasi.

Saran penulis bagi Songa yang terpenting, adalah variabel yang sudah memenuhi kepuasan konsumen agar dipertahankan, lebih meningkatkan lagi seluruh kualitas pelayanannya, dan lebih kreatif dan inovatif dalam menjalankan programnya, agar konsumen lebih tertarik dan mencoba hal baru, sehingga akan selalu ada sesuatu yang berbeda ketika menikmati pengarungan di Sungai Pekalen, dimana hal tersebut akan meminimalisir konsumen untuk berpindah ke operator lain.