

SKRIPSI

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO**



Oleh :

TENGKU ALFIAN ARDIANSYAH
NBI : 1212100106

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO**



Oleh:

Tengku Alfian Ardiansyah

NBI : 1212100106

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

DIAJUKAN OLEH:

TENGKU ALFIAN ARDIANSYAH

NBI : 1212100106

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

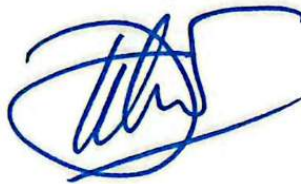
2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Tengku Alfian Ardiansyah
NBI : 1212100106
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO

Surabaya, 14 Desember 2024

Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,

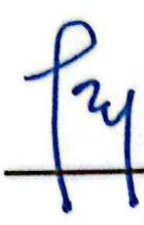
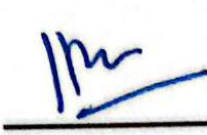


Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, MM

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan siding Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada tanggal 9 Desember 2024

TIM PENGUJI

- | | | | |
|----|----------------------------------|----------|--|
| 1. | Dr.Ida Bagus Cempena, MM | - Ketua |  |
| 2. | Dr. Estik Hari Prastiwi, SE.,MM. | -Anggota |  |
| 3 | Dra. Yulyar Kartika, W.,MM. | -Anggota |  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M,Si, Ak, CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

- | | | |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : | Tengku Alfian Ardiansyah |
| 2. NBI | : | 1212100106 |
| 3. Fakultas | : | Ekonomi dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : | Manajemen |
| 5. NIK (KTP) | : | 3522082210020007 |
| 6. Alamat Rumah | : | Jl. PUK Tlogoagung, kedungadem |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO

Adalah benar-benar hasil rancangan , tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel , Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 14 Desember 2024

Yang Membuat



Tengku Alfian Ardiansyah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tengku Alfian Ardiansyah
NBI/NPM : 1212100106
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya yang berjudul:

“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVEL RD PUTRA JAYA BOJONEGORO”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 25 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Tengku Alfian Ardiansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Manajemen dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dra.Yulyar KartikaWijayanti,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi pengesahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi saya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan saat menempuh perkuliahan.
4. Dr. Ulfi Prastiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian serta banyak membantu kelancaran proses perkuliahan.
5. Seluruh Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Skripsi, terima kasih telah memberikan arahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

7. Kedua orang tua tersayang, Ayah Ali Usman dan Ibu Sri Murtafiah, yang telah menjadi orang tua terhebat. Terima kasih tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasihat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan. Tidak lupa juga satu-satunya adik saya Annisa Faiha, serta keluarga besar yang selalu menemani dan memberikan dukungan positif serta selalu memberikan doa.
8. Terima kasih kepada Mas Raihan selaku pemilik Travel RD Putra Jaya Bojonegoro yang telah mengizinkan saya dalam penelitian ini. Serta seluruh tim RD Putra Jaya Bojonegoro selaku teman – teman yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam penulisan ini.
9. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Vinka Putri Pratama. Terima kasih telah menjadi bagian terpenting dalam penulisan ini. Telah menemani selama proses perkuliahan saya dari awal sampai akhir dan meluangkan waktu, serta mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Thank you for being my support shoulder in my though times.
10. Terimakasih untuk sahabat sahabat saya gavin, dimas, abi, kenduta jundawa, haris, yosep, yoga, elsa, aura, mahira, letisia dan silvi yang sudah bersama sama dari awal perkuliahan bersama sama sampai ada dititik ini, berjuang meraih impian bersama.
11. Teman seperjuangan saya Satya Anugrah Ramadhani yang menjadi rekan perjuangan disurabaya.
12. Untuk Lukluk Atul sebagai teman dan sahabat untuk bercerita dan berkeluh kesah selama penyusunan penelitian ini, yang sudah menemani kesibukan diperpustakaan, teman berdiskusi dan teman apapun, terimakasih kalian.
13. Angie Sukma Wardhani yang selalu memberi semangat dan keceriaannya menjadi sahabat berjuang dirantau, yang selalu menyakinkan peneliti agar selalu optimis dan semangat.
14. Terima kasih kepada seluruh teman – teman Manajemen angkatan 2021 terkhusus teman – teman kelas sore, terima kasih karena sudah banyak membantu selama perjalanan kuliah
15. Dan yang terakhir untuk Tengku Alfian Ardiansyah, last but no last. Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah.

Dengan segala kekurangan serta kelebihan yang ada. Penulis menyadari bahwa masih banyak cacat celah dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 14 Desember 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a horizontal line extending to the right.

Tengku Alfan Ardiansyah

ABSTRAK

Industri transportasi ini adalah salah satu industri yang ramai dan tumbuh pesat di Indonesia, karena Indonesia sendiri memiliki kecantikan alam dan budayanya yang luar biasa, membuat para pelanggan ingin berkunjung ke tempat-tempat yang ingin dituju oleh pelanggan. Dengan ramainya industri ini memberikan dampak positif terhadap pelaku industri ini.

Tujuan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Non Probability Sampling dengan jenis Purposive Sampling dan dianalisis menggunakan IBM SPSS 29. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan RD Putra Jaya. Sampel yang digunakan adalah pelanggan RD Putra Jaya berusia di atas 15-50 tahun, berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan yang sudah pernah menggunakan jasa layanan RD Putra Jaya Bojonegoro.

Hasil penelitian menyatakan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Hasil uji t menyatakan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Uji F menunjukkan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : teknologi informasi, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan rd putra jaya.

ABSTRACT

The transportation industry is one of the most bustling and rapidly growing industries in Indonesia, because Indonesia itself has extraordinary natural and cultural beauty, making customers want to visit the places they want to go to. With the bustling industry, it has a positive impact on the players in this industry.

The results of the study stated that all indicators used in this study are valid and reliable. The results of the t-test stated that Information Technology, Service Quality and Price Perception partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the F-test showed that Information Technology, Service Quality and Price Perception simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

The results of the study stated that all indicators used in this study are valid and reliable. The results of the t-test stated that Information Technology, Service Quality and Price Perception partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the F-test showed that Information Technology, Service Quality and Price Perception simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: information technology, service quality and price perception towards RD Putra Jaya satisfaction.

RINGKASAN

RD Putra Jaya yang berlokasi di Jl. buyutpani bojonegoro. Merupakan jasa layanan yang bergerak pada bidang travel dan melayani segala perjalanan dari pariwisata, religi, tour dan yang lain lain. Perusahaan ini sudah berjalan dari tahun 2012, rd putra jaya mampu bertahan sampai sekarang dengan selalu memunculkan inovasi-inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan seperti dari segi pelayanan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non Probability Sampling* yang digunakan ialah jenis *Purposive Sampling* yang menggunakan pertimbangan tertentu, dikarenakan kriteria yang diinginkan tidak memiliki kesamaan dengan fenomena yang diteliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil 100 responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan RD Putra Jaya. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan program IBM SPSS. Sedangkan metode analisis data yang digunakan antara lain, Uji koefisien determinasi (R^2), Uji statistik simultan (F), dan uji statistik parsial (t). Hasil penelitian ini menunjukkan ke tiga variabel mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan rd putra jaya.

SUMMARY

RD Putra Jaya located on Jl. buyutpani bojonegoro. Is a service that operates in the travel sector and serves all trips from tourism, religion, tours and others. This company has been running since 2012, RD Putra Jaya has been able to survive until now by always coming up with innovations that are in accordance with customer needs such as in terms of service.

The sampling technique uses the Non Probability Sampling technique by not giving equal opportunities for each element or member of the population to be selected as a sample. The Non Probability Sampling used is the Purposive Sampling type which uses certain considerations, because the desired criteria do not have similarities with the phenomenon being studied. The number of samples in this study was taken 100 respondents.

This study was conducted by distributing questionnaires in the form of Google Form. The population in this study were RD Putra Jaya customers. The analysis techniques used were instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using the IBM SPSS program. Meanwhile, the data analysis methods used include, Determination Coefficient Test (R^2), Simultaneous Statistical Test (F), and Partial Statistical Test (t). The results of this study indicate that the three variables have a significant influence simultaneously on customer satisfaction at RD Putra Jaya.

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Bauran Pemasaran	8
2.1.4 Teknologi Informasi	9
2.1.5 Kualitas Layanan	13

2.1.6 Persepsi Harga	16
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Hubungan Antara Variabel	22
2.4 Kerangka Konseptual	25
2.5 Hipotesis Antar Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Oprasional	32
3.6.1 Definisi Variabel	32
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.6.2.1 Teknologi Informasi (X1)	34
3.6.2.2 Kualitas Layanan (X2)	34
3.6.2.3 Persepsi Harga (X3)	35
3.6.2.4 Kepuasan Pelanggan	34
3.7 Proses Pengolahan Data	36
3.8 Metode Analisa Data	37
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reabilitas	37

3.8.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.9 Teknik Pengajuan Hipotesis dan Analisis Data	39
3.9.1 Koefisien Determinasi (R ²)	39
3.9.3 Uji T	39
3.9.2 Uji F.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum	41
4.1.1 Deskriptif Objek Penelitian	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	41
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	43
4.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian	44
4.2.4.1 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Teknologi Informasi (X1)....	44
4.2.4.2 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2)	46
4.2.4.3 Hasil Analisis Deskripsi Persepsi Harga (X3)	47
4.2.4.4 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	48
4.3 Metode Analisis Data.....	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	52
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas.....	53
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	55

4.4 Teknik Pengujian Hipotesis	57
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.4.2 Uji Parsial (t)	58
4.4.3 Uji Simultan (F)	60
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.5.1 Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan RD Putra Jaya	61
4.5.2 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan RD Putra Jaya	61
4.5.3 Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan RD Putra Jaya	61
4.6 Implikasi Penelitian	62
4.7 Keterbatasan Penelitian	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSAKA	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Responden	32
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	43
Tabel 4. 4 Interval Jawaban Responden	44
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Indikator Teknologi Informasi	45
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Indikator Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4. 7 Frekuensi Indikator Persepsi Harga	47
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Indikator Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan (F)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian	71
Lampiran 2 : Tabulasi Responden	77
Lampiran 3: Tabulasi Jaawaban Responden	81
Lampiran 4: Hasil Olah Data Analisis Deskriptif	93
Lampiran 5: Hasil Olah Data Uji Instrumen	96
Lampiran 6: Hasil Olah Data Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 7: Hasil Olah Data Uji Analisis Linier Berganda	112
Lampiran 8: Hasil Olah Data Pengujian Hipotesis	113
Lampiran 9: Surat Ijin Penelitian	114
Lampiran 10: Hasil Turnitin	115
Lampiran 11: Kartu Bimbingan Skripsi	116