

**SKRIPSI**



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, dan WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN BIRO WISATA**  
**(Studi Konsumen Ittihad Tour and Travel Kudus)**

**Disusun oleh :**

**A'YUNIN AFRODA**

**201711527**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2022**



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, dan WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN BIRO WISATA**  
**(Studi Konsumen Ittihad Tour and Travel Kudus)**

Disusun oleh :

A'YUNIN AFRODA

201711527

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, dan WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN BIRO WISATA (Studi Konsumen Ittihad Tour and Travel Kudus)

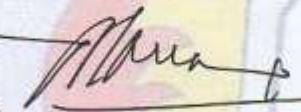
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus , ..... 2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

  
**Nurul Rizka Arumsari, S.E, M.M**  
NIDN. 0628048702

  
**Pembimbing I**

  
**Drs. H. Masruri, M.M**  
NIDN. 0601085601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Pembimbing II**

  
**Dr. Dra. Kertati Sumekar**  
NIDN. 0616077304

  
**Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E, M.M.**  
NIDN. 0022038001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,”

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan

sungguh – sungguh (urusan) yang lain,”

(QS Al Insyirah ; 5-7)

“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan

paling cerah”

(Umar Bin Khatab)

### **Persembahan :**

1. Kedua Orang Tua yang sudah memberikan dukungan dan semangat.
2. Rekan dan sahabat yang telah membantu saya.
3. Universitas dan staff pengajar yang sudah membagi ilmu.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah dan inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai syarat ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari segala pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Kertati Sumekar, S.E, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Nurul Rizka Arumsari, S.E, M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Drs. H. Masruri, M.M, Selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia memberikan bimbingan beserta pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E, M.M, Selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan bimbingan beserta pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kekasihku tersayang yang selalu meluangkan waktu dan memberikan semangat untukku.
8. Teman – teman dan sahabatku yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 05 Februari 2022

Penulis

(A'yunin Afroda)

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, dan WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN BIRO WISATA  
(Studi Konsumen Ittihad *Tour and Travel* Kudus)**

A'YUNIN AFRODA

201711527

Dosen Pembimbing : 1. Drs. H. Masruri, M.M  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, kualitas layanan, dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian layanan biro wisata (Studi Konsumen Ittihad *Tour And Travel* Kudus). Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan juga statistik deskriptif dengan program pengolahan data SPSS 26.0. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden yaitu pengguna biro wisata Ittihad *Tour and Travel* di Kudus. Hasil penelitian menunjukan bahwa promosi, kualitas layanan, dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. *Word of mouth* mempunyai pengaruh paling tinggi terhadap keputusan pembelian, diikuti dengan promosi dan kualitas layanan.

**Kata Kunci : Promosi, Kualitas Layanan, *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian, Biro Wisata**

**THE EFFECT OF PROMOTION, SERVICE QUALITY, AND WORD OF MOUTH ON THE PURCHASE DECISION OF TOURISM BUREAU SERVICES (Consumer Study of Ittihad Tour and Travel Kudus)**

A'YUNIN AFRODA

201711527

Dosen Pembimbing : 1. Drs. H. Masruri, M.M  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**MURIA KUDUS UNEVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANAJEMEN**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of promotion, service quality, and word of mouth on purchasing decisions for travel agency service (Consumer Study of Ittihad Tour And Travel Kudus). This study uses quantitative analysis as well as descriptive statistic with SPSS 26.0 data processing program. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The sampling method in this study was non-probability sampling with an accidental sampling technique with a total sample of 110 respondents, namely users of the Ittihad Tour and Travel travel agency in Kudus. The result showed that promotion, service quality, and word of mouth had a significant effect on purchasing decisions. Word of mouth has the highest influence on purchasing decisions, followed by promotion and service quality.*

**Keyword:** *Promotion, Service Quality, Word of Mouth, Purchase Decision, Tourism Bureau*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori .....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4. Hipotesis.....	31
2.5. Hubungan Antar Varibel .....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Rancangan Penelitian .....	35
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	39

3.5. Pengumpulan Data .....	40
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.7. Pengolahan Data.....	41
3.8. Analisis Data .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2    Profil Perusahaan.....	47
4.3    Penyajian Data.....	48
4.4    Analisis Data .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN 1 .....	83
LAMPIRAN 2 .....	87
LAMPIRAN HASIL KUESIONER .....	87
LAMPIRAN 4 .....	94
PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	94
LAMPIRAN 5 .....	101

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1.....	5
Tabel 4. 1.....	49
Tabel 4. 2.....	50
Tabel 4. 3.....	52
Tabel 4. 4.....	54
Tabel 4. 5.....	56
Tabel 4. 6.....	58
Tabel 4. 7.....	59
Tabel 4. 8.....	60
Tabel 4. 9.....	60
Tabel 4. 10.....	61
Tabel 4. 11.....	63
Tabel 4. 12.....	63
Tabel 4. 13.....	65
Tabel 4. 14.....	67
Tabel 4. 15.....	69
Tabel 4. 16.....	70
Tabel 4. 17.....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2. 1 .....	23
Gambar 2. 2 .....	31
Gambar 4. 1 .....	62
Gambar 4. 2 .....	64

