

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
BIRO PERJALANAN HALMAHERA RAYA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) Pada Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung**



Penyusun

Muhammad Safiqurrohman

31001500319

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Safiqurrohman

NIM : 31001500319

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN HALMAHERA RAYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG

Adalah murni penelitian dan karya saya sendiri bukan merupakan skripsi atau karya ilmiah orang lain. Adapun bagian-bagian dalam penelitian ini yang saya kutip dari penelitian orang lain saya sertakan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari surat pernyataan ini tidak benar, saya siap menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan untuk bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 2 Oktober 2019
Penulis,



Muhammad Safiqurrohman
NIM.31001500319

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN HALMAHERA RAYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG

Penyusun : Muhammad Safiqurohman
NIM : 31001500319
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata 1

Semarang, 2 Oktober 2019
Penulis,



Muhammad Safiqurohman
NIM.31001500319

Dosen Pembimbing:

1. Trimanah, S.Sos., M.Si
NIK. 211109008


(.....)

2. Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 08 001


(.....)

Hariono, S.Sos., M.Pd.
NIK.201496038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN HALMAHERA RAYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG

Penyusun : Muhammad Safiqurohman

NIM : 31001500319

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata 1

Semarang, 2 Oktober 2019
Penulis,



Muhammad Safiqurohman
NIM.31001500319

Tim Penguji:

1. Ketua Penguji :

Urip Mulyadi, S.Ikom., M.Ikom.
NIK. 2111 15 018



2. Anggota Penguji 1 :

Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 08 001



3. Anggota Penguji 2 :

Trimanah, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 09 008



Hayatono, S.Sos., M.Pd.
NIK.210 496 038

MOTTO

Mencari Ilmu model apapun jangan sampai meninggalkan Ngaji. (Mbah Maimoen Zubair)

Belajarliah kalian, karena sesungguhnya ilmu adalah prhiasan bagi ahlinya, dan menjadikan keutamaan serta sebagai penolong bagi setiap hal yang terpuji. (Syaikh Muhammad Al-Hasan bin Abdillah, dalam Ta'lim Muta'allim).

Suatu saat di masa depan kamu akan menyesali apa yang sebenarnya bisa kamu ubah atau perbaiki di masa sekarang. (Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilahi rabbil ‘alamin

Segala puji syukur setinggi-tingginya kepada Allah SWT, tidak ada perjuangan yang mudah, tetapi jika Allah sudah berkehendak, pasti diberikan kemudahan.

Terimakasih Ya Allah engkau telah mengabulkan doa-doa panjangku dan memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi tanpa kendala yang berarti.

Ibu dan Bapak, terimakasih atas doa, cinta dan kasih sayang tanpa batas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah rabbi ‘alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan anugerah-Nya selama ini, serta sholawat dan salam yang selalu penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN HALMAHERA RAYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG”** dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan oleh pihak-pihak yang terkait, karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Hartono, S.S,M.Pd selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Mubarak S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Trimannah, S.Sos,M.Si dan Dian Marhaeni K,S.Sos,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses mengerjakan sampai dengan selesai.
4. Tim Penguji Skripsi Bapak Urip Mulyadi, S. I.Kom., M. I.Kom., Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si., dan Ibu Dian Marhaeni K,S.Sos,M.Si.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Paryono dan Ibu Komsiyah. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud rasa terimakasih saya.
6. Teman-teman angkatan 2015 yang berjuang bersama dari awal perkuliahan.

Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa yang menempuh studi Ilmu Komunikasi. Terimakasih

Semarang, 2 Oktober 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Halmahera Raya Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Semarang” ini bisa terselesaikan. Skripsi ini menjadi awal dari kehidupan sebenarnya yang akan penulis jalani selanjutnya.

Penulis memilih judul dan masalah tersebut karena berdasarkan keadaan sebenarnya yang ada pada Halmahera menunjukkan jumlah keluhan dan keresahan muncul dari konsumen. Bahwa konsumen mendapati pelayanan pemandu wisata yang kurang maksimal, keadaan armada yang kurang baik dan manajemen waktu yang kurang bagus. Dengan kualitas layanan yang seperti demikian lantas bagaimana kepuasan konsumennya. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah untuk menyelesaikan program studi S-1 Ilmu Komunikasi Unissula Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan tentu saja belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki, oleh karena itu kritik dan saran untuk penulis dan skripsi ini sangat dibutuhkan dalam proses perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca skripsi ini pada umumnya. Terimakasih.

Semarang, 9 September 2019
Penulis,



Muhammad Safiqurohman
NIM.31001500319