

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET
BUS BANDARA SOEKARNO – HATTA DI KOTA JAKARTA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SINARJAYA
MEGAH LANGGENG**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH :

**ARDITIAS MEIDA TAMARA
NPM 19180188**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ARDITIAS MEIDA TAMARA

NPM : 19180188

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET
BUS BANDARA SOEKARNO-HATTA DI KOTA JAKARTA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SINARJAYA
MEGAH LANGGENG

Disetujui,
Pembimbing

(DEDY MULYADI, S.Si., M. Kom)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M) (SUMARDJONO, SE., MM)

Mengetahui,
Ketua Prodi

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Bus Bandara Soekarno - Hatta Di Kota Jakarta Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel yang digunakan sebanyak 385 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi liner berganda dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, Maha Kuasa Dan Maha Besar Allah yang telah memberikan kekuatan kepada penulis dan rasa syukur penulis yang tak terhingga kepada Allah SWT karena atas kehendaknya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET BUS BANDARA SOEKARNO - HATTA DI KOTA JAKARTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SINARJAYA MEGA LANGGENG”**. Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan salah satu mata kuliah pada program Studi S1 Manajemen Pemasaran Universitas Binaniaga Indonesia.

Penelitian ini tidak akan pernah terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.,
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M. Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.,

4. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M. Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada peneliti.,
5. Kedua orang tua, seluruh keluarga dan sahabat yang sudah memberikan dukungan kepada peneliti.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.,
7. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.,
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini dan saran-sarannya.

Tidak lupa penulis memohon maaf atas segala kekurangan. Dengan penuh kesadaran penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karna terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian penelitian dimasa yang akan datang jauh lebih baik lagi.

Bogor, Januari, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang	1
B Identifikasi Masalah.....	8
C Batasan Masalah.....	8
D Rumusan Masalah.....	8
E Tujuan Penelitian.....	9
F Manfaat Penelitian.....	9
G Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A Manajemen Pemasaran.....	12
B Kualitas Pelayanan.....	15
C Harga.....	21
D Kepuasan Pelanggan.....	28
E Kerangka Pemikiran.....	40
F Penelitian Terdahulu.....	39
D Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A Metodologi Penelitian.....	46
B Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel.....	47
D Jenis dan Sumber Data	49
E Operasional Variabel	51

F Teknik Analisis Data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	55
4. Uji Koefisien Korelasi	58
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
6. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Sejarah Perusahaan	65
B. Profil Responden.....	67
C. Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik	75
D. Analisis Deskriptif	78
E. Analisa Koefisien Korelasi	82
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	83
G. Uji t	84
H. Uji F	86
I. Koefisien Determinasi (R^2)	87
J. Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 2	Hasil Pra Survey Harga.....	6
Tabel 3	Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 4	Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 5	Operasional Variabel	52
Tabel 6	Kekuatan Hubungan Korelasi	60
Tabel 7	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 8	Klasifikasi Responden berdasarkan Usia	68
Tabel 9	Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 10	Klasifikasi Responden berdasarkan Penghasilan	70
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	71
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	72
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	73
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2)	74
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	74
Tabel 17	Hasil Uji Linieritas variable Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 18	Hasil Uji Linieritas variable Harga (X2).....	76
Tabel 19	Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 20	Distribusi Jawaban responden Kualitas Pelayanan (X1)	79
Tabel 21	Distribusi Jawaban responden Harga (X2)	80
Tabel 22	Distribusi Jawaban responden Kepuasan Pelanggan (Y)	81
Tabel 23	Hasil Analisis Korelasi.....	82
Tabel 24	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 25	Hasil Uji t.....	85
Tabel 26	Hasil Uji F	86
Tabel 27	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	40
Gambar 2	Logo PT. Sinarjaya Megah Langgeng	65
Gambar 3	Struktur Organisasi PT. Sinarjaya Megah Langgeng	67
Gambar 4	Hasil Uji Normalitas	75
Gambar 5	Hasil Uji Heteroskedastisitas – Scatterplot	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuisisioner
Lampiran 5	Profil Responden
Lampiran 6	Output Uji
Lampiran 7	Output Statistik Deskriptif
Lampiran 8	Tabel r
Lampiran 9	Tabel t
Lampiran 10	Tabel F