

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
BUS TRANS BATAM)**

SKRIPSI



Oleh:

Septiana Ayu Ningsih

140910288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
BUS TRANS BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Septiana Ayu Ningsih

140910288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Septiana Ayu Ningsih
NPM/NIP : 140910288
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Batam) adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 2 Februari 2018


Septiana Ayu Ningsih
140910288

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
BUS TRANS BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh :

**Septiana Ayu Ningsih
140910288**

**Telah disetujui pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 5 Februari 2018

 02 '18

Tiurniari Purba, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Pengelolaan dan kombinasi berbagai jenis sumber daya wajib diperhatikan agar terciptanya kepuasan konsumen. Penciptaan kepuasan konsumen harus diperhatikan oleh para pihak penyedia jasa melalui berbagai cara diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, penetapan harga yang terjangkau, serta penyediaan fasilitas yang lengkap. Bus Trans Batam sebagai salah satu transportasi umum di Kota Batam. Dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Batam, bus Trans Batam dihadirkan oleh pemerintah kota dengan tujuan untuk memberikan transportasi yang sifatnya nyaman, aman dan murah kepada masyarakat. Pihak manajemen Trans Batam berusaha memenuhi segala permintaan dan harapan para penumpang agar terciptanya kepuasan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Trans Batam. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda yang meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini akan diulas hasil-hasil dan pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan fasilitas (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Kesimpulan pada penelitian ini akan dibahas pada bagian akhir skripsi ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Increasingly fierce business competition requires business people to understand what is needed by consumers. Control and Combination of various types resources must be considered to create customer satisfaction. Creation of customer satisfaction must be considered through various ways such as by providing good service, affordable pricing, and the provides of complete facilities. Bus Trans Batam as one of public transportation in Batam City. Under the auspices of the Dinas Perhubungan Kota Batam, bus Trans Batam is presented by the city government with the aim to provide transportation that is comfortable, safe and cheap to the public. The management of Trans Batam attempted to comply all the demand and passenger expectations to create satisfaction. Therefore, the purpose of this study is to determine the effect of service quality, price, facilities to customer satisfaction on the users of Bus Trans Batam. This research used multiple linier regression analysis method which include: validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing through t test and f test, and coefficient of determination analysis (R^2). In this research will be reviewed the results and discussion about the influence of each independent variable involve service quality (X_1), price (X_2), and facilities (X_3) to the dependent variable is customer satisfaction (Y). The conclusions will be discussed at the end of this study.

Keywords: *Quality of service, Price, Facilities and Consumer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga penulis sembahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi manajemen Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang tidak pernah lelah dan selalu sabar membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Kedua orangtua tercinta, terima kasih atas do'a, harapan dan dukungannya kepada penulis;
6. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam;
7. Bapak Drs. Yusfa Hendri M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam dan Bapak Bambang Sucipto, S.H selaku Kepala UPT Pelayanan Jasa Transportasi yang telah memberikan izin penelitian;
8. Karyawan Trans Batam yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis;
9. Seluruh konsumen pengguna bus Trans Batam yang telah bersedia menjadi responden penulis;
10. Para sahabat dan teman seperjuangan khususnya Zakaria, Arif, Wila, Syahida, Imel, Kak pida dan Yholi;
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Februari 2018
Penulis

Septiana Ayu Ningsih

140910288

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.6.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 Kualitas pelayanan	26
2.1.3 Harga.....	29
2.1.4 Fasilitas	33
2.1.5 Penelitian-penelitian terdahulu	35
2.1.6 Kerangka pemikiran.....	36
2.1.7 Hipotesis	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Desain penelitian.....	38
3.2 Variabel penelitian dan definisi operasional.....	38
3.2.1 Variabel penelitian	38
3.2.2 Definisi operasional dan pengukurannya.....	39
3.3 Populasi dan sampel.....	41
3.4 Teknik pengumpulan data.....	43
3.5 Metode analisis data.....	44
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.5.2 Analisis Kuantitatif	44
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.4 Regresi Linier Berganda	47
3.5.5 Pengujian Hipotesis	48
3.6 Lokasi dan jadwal penelitian	49
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2 Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Profil Responden.....	51
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	55
4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pemakaian	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisis Deskriptif	59
4.2.2 Analisis Kuantitatif	67
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.2.5 Pengujian Hipotesis	79
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82

5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN.....		93
Lampiran 1. Lembar kuesioner penelitian		
Lampiran 2. Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)		
Lampiran 3. Jawaban Responden pada Variabel Harga (X2) dan fasilitas (X3)		
Lampiran 4. Jawaban Responden pada Variabel kepuasan konsumen (Y)		
Lampiran 5. Hasil pengolahan SPSS 21		
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Universitas Putera Batam		
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Dinas Perhubungan Kota Batam		
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik jumlah penumpang bus Trans Batam pada tahun 2016.....	6
Gambar 2.1 Sepuluh teori kepuasan pelanggan	18
Gambar 2.2 Siklus Kepuasan Konsumen.....	22
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran teoritis	37
Gambar 4.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
Gambar 4.2 Distribusi responden berdasarkan usia.....	53
Gambar 4.3 Ditribusi responden berdasarkan pekerjaan	55
Gambar 4.4 Distribusi responden berdasarkan penghasilan	56
Gambar 4.5 Distribusi responden berdasarkan tingkat pemakaian.....	57
Gambar 4.6 Metode grafik	71
Gambar 4.7 Normal Probability Plot	72
Gambar 4.8 Uji heterokedastisitas	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2016	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2016	6
Tabel 1.3 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam	9
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	35
Tabel 2.2 Lanjutan	36
Tabel 3.1 Variabel dependen	39
Tabel 3.2 Variabel independen	40
Tabel 3.3 Lanjutan	41
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	56
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pemakaian	57
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	60
Tabel 4.7 Penjelasan jawaban responden variabel kualitas pelayanan	60
Tabel 4.8 Lanjutan	61
Tabel 4.9 Lanjutan	62
Tabel 4.10 Penjelasan Jawaban Responden Variabel Harga	63
Tabel 4.11 Lanjutan	64
Tabel 4.12 Penjelasan jawaban responden variabel fasilitas	65
Tabel 4.13 Penjelasan jawaban responden variabel kepuasan konsumen	66
Tabel 4.14 Lanjutan	67
Tabel 4.15 Uji validitas variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas pada jasa bus Trans Batam	68
Tabel 4.16 Uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y)	69
Tabel 4.17 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan fasilitas (X_3)	69
Tabel 4.18 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan konsumen (Y)	70
Tabel 4.19 Uji Kolmogorov Smirnov	73
Tabel 4.20 Uji Mutikolinieritas.....	74
Tabel 4.21 Uji Glejser.....	76
Tabel 4.22 Hasil regresi linier berganda	77
Tabel 4.23 Hasil uji t.....	79
Tabel 4.24 Hasil uji F.....	81
Tabel 4.25 Hasil uji koefisien determinasi R^2	82

DAFTAR RUMUS

(Rumus 3.1 Lemeshow)	42
(Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda)	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
- Lampiran 3 Jawaban Responden pada Variabel Harga (X2) dan fasilitas (X3)
- Lampiran 4 Daftar Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 5 Hasil pengolahan SPSS 21
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Universitas Putera Batam
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dinas Perhubungan Kota Batam
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup