

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITASTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS
TRANS BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Ardida Ponty Basowa
140910381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITASTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS
TRANSBATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ardida Ponty Basowa
140910381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ardida Ponty Basowa
NPM/NIP : 140910381
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum 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, 3 Januari 2019


Ardida Ponty Basowa
NPM. 140910381

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI
UMUM BUS TRANS BATAM)**

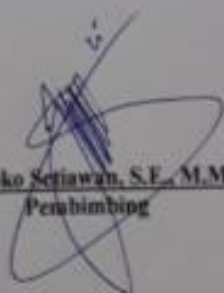
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Ardida Ponty Basowa
140910381

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 2 Februari 2019


Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Bus Trans Batam adalah moda transportasi umum yang ditawarkan pemerintah kota Batam kepada masyarakat. Dalam usaha menjaga hubungan dengan konsumen, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi kunci dalam mempertahankan konsumen serta pemberian nilai yang tinggi melalui kepuasankonsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada pengguna transportasi bus trans Batam. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus trans Batam. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumenstudi kasus pada pengguna transportasi umum bus Trans Btam. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan akan meningkatkan kepuasan konsumensebagai pengguna jasa transportasi umum.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Trans Batam is a mode of public transportation offered by the Batam city government to the public. In an effort to maintain relationships with customers, the quality of services and facilities is key in maintaining customers and providing high value through customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction on users of trans Batam bus transportation. The method used is a quantitative method with a type of causality research. The population in this study were trans Batam bus passengers. While the study sample consisted of 100 respondents who used purposive sampling technique. Based on this research, the hypothesis testing between service quality and facility variables partially and simultaneously has a significant effect on consumer satisfaction, case studies on Transs Batam bus public transportation users. These results indicate that the better the quality of services and facilities provided will increase customer satisfaction as users of public transportation services.

Keyword : ServiceQuality, Facilities, Customers Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 kata 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 Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam;
6. Teristimewa untuk keluarga tercinta, Bapak, Ibu, dan Adik-adik yang selalu memberikan motivasi berupa dukungan dan doa kepada penulis;
7. Ranti Anggraini, S.M. teman seperjuangan perkuliahan yang selalu menyemangati dan juga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-temanku tersayang Isti, Cindy, Emel, Wila, Andrew, Raysa, Dewi, Alfian, Haldi, Pak Eko, Bu Yuli, Kak Vega, Minar dan teman-teman lainnya yang tidak tersebut namanya penulis ucapkan terima kasih.

9. Pimpinan dan karyawan BLUD UPT Pelayanan Jasa Transportasi Dishub Kota Batam yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
10. Seluruh penumpang Trans Batam yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini;
11. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam Angkatan 2014 yang juga menyusun skripsi yang saling memberikan masukan dan semangat selama menuntut ilmu di Strata Satu Manajemen Bisnis.

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

Batam, 3 Februari 2019

Ardida Ponty Basowa

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	11
1.1. Latar Belakang.....	11
1.2. Identifikasi Masalah.....	17
1.3. Batasan Masalah	17
1.4. Perumusan Masalah.....	18
1.5. Tujuan Penelitian	18
1.6. Manfaat Penelitian	19
BAB II	20
2.1. Teori Dasar	20
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2. Fasilitas.....	23
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III.....	34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel	34

3.3. Operasional Variabel	35
3.2.1 Variabel Independen (X)	35
3.2.2 Variabel Dependen (Y).....	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Metode Analisis	39
3.5.1 Analisis Deskriptif	39
3.5.2 Uji Kualitas Data	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.4 Uji Pengaruh	43
3.5.5 Uji Hipotesis	45
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1. Lokasi Penelitian	47
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV	49
4.1. Profil Responden	49
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3. Responden Menurut Pendidikan	51
4.1.4. Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Trans Batam	52
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Analisis Deskriptif	53
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	62
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	70
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis	72
4.3. Pembahasan.....	74
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75

BAB V.....	77
5.1. Simpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Normalitas Histogram Regression Residual.....	65
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot Regression Standardized.....	66
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Histogram Scatterplot.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2018.....	13
Tabel 1.2 Data Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018.....	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X dan Y.....	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan.....	53
Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	54
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Fasilitas (X2).....	57
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsume (Y1).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Data.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas Data.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Lameshow	28
Rumus 3. 2 Product Moment	41
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3. 4 T hitung.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	xvi
Lampiran Tabulasi Data Kuesioner.....	xix
Lampiran Hasil Pengolahan Data	xxii
Lampiran Daftar t Tabel	xxx
Lampiran Daftar r Tabel.....	xxxiii
Lampiran Daftar F Tabel.....	xxxvi
Lampiran Daftar Riwayat Hidup	xxxix
Lampiran Surat Keterangan Penelitian	xl
Lampiran Surat Keterangan Balik Penelitian	xli

