

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

**SKRIPSI**

**BAYU LAKSONO AJI  
21177000402**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

**SKRIPSI**

**BAYU LAKSONO AJI  
21177000402**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 2 Agustus 2021



**BAYU LAKSONO AJI**  
NPM 21177000402

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA. dan diketahui oleh Kepala Program Studi serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 2 Agustus 2021

Pembimbing,



H. Agustian Burda, BSBA., MBA.

Kepala Program Studi,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc





## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

Telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 2 Agustus 2021 dengan nilai

#### **PANITIA UJIAN SKRIPSI**

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program S-1 Manajemen)
2.  : H. Agustian Burda, BSBA., MBA.  
(Pembimbing)
3.  Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.  
(Anggota Penguji I)
4.  Sri Handoko Sakti, SE., MMTr.  
(Anggota Penguji II)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Diah Pranitasari, SP., MM. dan Bapak Sri Handoko Sakti, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta kritik dan saran selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Perusahaan Otobus One Bus yang telah memberikan izin untuk melakukan sebuah penelitian.
6. Kedua Orang Tua peneliti (Ibu Yuniati dan Bapak Oesman Hari Soesanto) yang selalu mendoakan, memberi dukungan, nasehat, perhatian, dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
7. Herlina Destris Wardani yang selalu memberi motivasi dan menemani disaat proses penyusunan skripsi.
8. Tim Bola Basket Putra Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang selalu memberikan semangat, menghibur, motivasi, doa dalam penulisan skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi (Irfan Aji Julianto, Kevin Feriansyah, Geriando Azvelin Raihan) dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan semangat.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 2 Agustus 2021



**BAYU LAKSONO AJI**

NPM 21177000402

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bayu Laksono Aji  
NPM : 21177000402  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 2 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Bayu Laksono Aji



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
1.1. Latar belakang masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	5
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	19
2.2.1. Pemasaran .....	19
2.2.2. Jasa.....	20
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.4. Harga .....	23
2.2.5. Fasilitas .....	25
2.2.6. Kepuasan pelanggan .....	27
2.3. Pengaruh antar Variable Penelitian .....	28
2.3.1. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.2. Pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.3. Pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	30
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	31
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	32
BAB III .....	33

3.1. Strategi Penelitian .....	33
3.2. Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1. Populasi Penelitian .....	33
3.2.2. Sampel Penelitian .....	33
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	35
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	36
3.5. Metoda Analisis Data .....	40
3.5.1. Metode Pengolahan Data.....	40
3.6. Metode Penyajian Data .....	41
3.7. Alat Analisis Statistik Data .....	42
3.7.1. Analisis Koefisien Determinasi .....	42
3.8. Pengujian Hipotesis.....	43
<b>BAB IV.....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2 Deskripsi Responden.....	47
4.3 Deskripsi Data .....	49
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	51
4.4.1. Uji Validitas.....	51
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	53
4.5 Alat Analisis Statistik Data .....	54
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	54
4.5.2. Analisis Koefisiensi Determinasi Simultan.....	57
4.5.3 Pengujian Hipotesis .....	57
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	60
<b>BAB V .....</b>	<b>63</b>
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skala Likert Untuk Instrumen Penelitian .....	41
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga .....	43
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Fasilitas.....	43
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator dan Sub Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
<b>Tabel 4.1.</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
<b>Tabel 4.2.</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	52
<b>Tabel 4.3.</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Instrumen per Butir Kualitas Pelayanan .....	55
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen per Butir Harga .....	56
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen per Butir Fasilitas.....	56
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen per Butir Kepuasan Pelanggan.....	57
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	57
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan.....	58
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Harga.....	59
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Fasilitas .....	59
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	60
<b>Tabel 4.13.</b> Pengujian Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Fasilitas (X3) .....	61
<b>Tabel 4.14.</b> Pengujian Hipotesis Simultan Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Fasilitas (X3) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	36
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga .....	54
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas.....	54
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	71
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan (X1) .....	76
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Skor Pengumpulan Data Harga (X2) .....	79
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Pengumpulan Data Fasilitas (X3).....	82
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kepuasan Pelanggan (Y) .	85
<b>Lampiran 6.</b> Deskripsi Data Responden.....	88
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	93
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas Harga (X2) .....	96
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3) .....	97
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	100
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2) .....	101
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X3).....	102
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	103
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	104
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan .....	105
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji t dan Uji F.....	106
<b>Lampiran 18.</b> Surat Riset.....	107
<b>Lampiran 19.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	108

## ABSTRAK

Nama : Bayu Laksono Aji

Dosen Pembimbing :

NPM : 21177000402

H. Agustian Burda, BSBA, MBA

Program Studi : S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA  
PELANGGAN BUS PARIWISATA PO.ONE BUS)**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Pariwisata PO.One Bus baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan bus pariwisata PO.One Bus. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi parsial dan simultan, serta pengujian hipotesis menggunakan bantuan Program SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciences*) Versi 25.0.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa koefisien determinasi parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 26,01%. Koefisien determinasi parsial harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,0004%. Koefisien determinasi parsial fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 12,82%. Koefisien determinasi simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 68,6%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan taraf nyata 5% disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menyimpulkan kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan***

Name : Bayu Laksono Aji

Mentor Lecturer :

NPM : 21177000402

H. Agustian Burda, BSBA, MBA

Study Program : S-1 Manajemen

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND FACILITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON PO.ONE BUS  
TOURISM BUS CUSTOMERS)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality, price, and facilities on customer satisfaction of the PO.One Bus Tourism Bus either partially or simultaneously.*

*This research uses associative research. The sample in this study is the PO.One Bus tourism bus customers. Data sample are 100 respondents. Method of data collection in this study use questionnaire. The analysis tool used is the coefficient partial & simultaneous determination and hipotesis testing by Program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 25.0*

*Based on the results and discussion shows that the coefficient of partial determination of service quality on customer satisfaction is 26,01%. The coefficient of determination of price on customer satisfaction is 0,0004%. The coefficient of partial determination facilities to customer satisfaction is 12,82%. Simultaneous correlation coefficient of service quality, price, and facilities to customer satisfaction is 68,6%. Based on the results of hypothesis testing with a significance level of 5%, it is concluded that partially service quality, price and facilities are significant to customer satisfaction. The results of hypothesis testing simultaneously conclude that service quality, price and facilities have a significant effect on customer satisfaction.*

***Kata Kunci : Service Quality, Price, Facilities, Customer Satisfaction***