

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD SAFRUDIN
2114560372**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MENAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD SAFRUDIN
2114560372**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MENAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Maret 2019



MUHAMMAD SAFRUDIN
NPM 2114560372

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Imelda Aprileny, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Maret 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE, ME

Mengetahui
Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

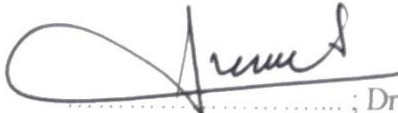
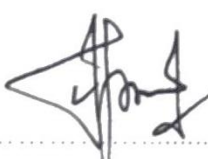


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Maret 2019 dengan nilai **B**.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  ; Imelda Aprileny, SE, ME
(Pembimbing)
3.  ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4.  ; Rama Chandra, SE, ME
(Anggota Penguji)

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 Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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

1. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyediakan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Bapak Rama Chandra, SE, ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Rokhmad Makin Zainul selaku Kepala Stasiun Pasar Senen yang telah membantu peneliti dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
6. Kedua orang tua, Bapak Bejo dan Ibu Sri Kuswati, serta keluarga Puthut Kurniawan Saputra dan Nurul Oktavia Ramadani atas segala dukungannya selama ini, baik secara materil, moril dan do'a yang selalu dipanjatkan sehingga speneliti dapat menjadi Sarjana Manajemen.
7. Para sahabat (Ciswoto Ahmad, Muhammad Ali Ihsan, Yoga Gumelar, Hermansyah Harahap, Dewi Purnamasari, Soniati, Cici Bela Saputri, Ardi Setiawan dan Dika Adih Suniryo). Atas doa, dorongan semangat dan semua bantuannya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan dan dukungannya kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Setelah terselesaikan proses penelitian ini, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya

Jakarta, 25 Maret 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Safrudin', with a small '12' written below the first part of the signature.

MUHAMMAD SAFRUDIN
NPM 2114560372

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

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

Nama : Muhammad Safrudin
NPM : 2114560372
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** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media / 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 : 25 Maret 2019

Yang menyatakan,



Muhammad Safrudin

Muhammad Safrudin

Dosen Pembimbing :

NPM : 2114560372

Imelda Aprileny, SE, ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen (3) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dan (4) Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta PT. Kereta Api Indonesia. Strategi penelitian ini adalah pendekatan kualitatif menjadi kuantitatif, penelitian dilakukan di Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan koefisien korelasi dan pengujian hipotesis. Sampel penelitian ini adalah 100 konsumen di Area Stasiun Pasar Senen.

Hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa : : (1) Pengaruh kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta (2) Pengaruh fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta (3) Pengaruh harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta (4) Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta, PT. Kereta Api Indonesia.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen

Muhammad Safrudin

Dosen Pembimbing :

NPM : 2114560372

Imelda Aprileny, SE, ME

Program Studi S-1 Manajemen

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES,
AND PRICE TO SATISFACTION
CONSUMER PT. KERETA API INDONESIA
(Case Study at Pasar Senen Station Daop 1 Jakarta)***

ABSTRACT

This research aims to know : (1) Effect of quality of service on consumer satisfaction (2) Influence of facilities to customer satisfaction (3) effect of price on consumer satisfaction and (4) Effect of service quality, facilities and price Customer satisfaction of Pasar Senen station DAOP 1 Jakarta PT. Kereta Api Indonesia. This research strategy is a qualitative approach of becoming a quantitative, research conducted at Pasar Senen Station DAOP 1 Jakarta, with the collection of data using kuesioner menguse the correlation coefficient and hypothesis testing. The research sample is 100 consumers in Pasar Senen station Area.

The results of the discussion can be concluded that : (1) The effect of service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction at Pasar Senen Station, DAOP 1 Jakarta (2) The influence of facilities has a positive and significant influence To the satisfaction of consumers at Pasar Senen DAOP 1 station, Jakarta (3) The influence of prices has a positive and significant influence on the satisfaction of consumers at Pasar Senen Station DAOP 1 Jakarta (4) Effect of service quality, facilities and prices Together have a positive and significant influence on the customer satisfaction of Pasar Senen station DAOP 1 Jakarta, PT. Kereta Api Indonesia.

Keywords : Service Quality, Facilities, Prices, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DARTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1.Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2.Landasan Teori	11
2.2.1. Definisi pemasaran	11
2.2.2. Pemasaran jasa	12
2.2.3. Bauran pemasaran	13
2.2.4. Pengertian kualitas	15

	Halaman
2.2.5. Kualitas pelayanan	15
2.2.6. Fasilitas.....	17
2.2.7. Harga	18
2.2.8. Kepuasan konsumen.....	21
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	25
2.3.1. Pengaruh (X_1) terhadap (Y).....	25
2.3.2. Pengaruh (X_2) terhadap (Y).....	25
2.3.3. Pengaruh (X_3) terhadap (Y).....	26
2.3.4. Pengaruh (X_1), (X_2), dan (X_3) terhadap (Y)	26
2.4. Pengembangan Hipotesis	27

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1. Populasi penelitian	28
3.2.2. Sampel penelitian	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	29
3.3.1. Data	29
3.3.2. Metoda pengumpulan data	30
3.4. Operasional Variabel	34
3.5. Metoda Analisis Data.....	35
3.5.1. Pengolahan data	35
3.5.2. Penyajian data	35

BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN..... 39

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	41
4.2. Data Responden	43
4.3. Deskripsi Data.....	43
4.4. Analisis Statistik Data.....	45
4.4.1. Evaluasi model pengukuran	45
4.4.2. Evaluasi model struktural	50
4.4.3. Pengujian hipotesis.....	52

	Halaman
4.5. Temuan Hasil Penelitian	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR REFERENSI	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kinerja Angkutan Penumpang	2
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert untuk Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.2. Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	31
Tabel 3.3. Indikator dan Sub Indikator Variabel Fasilitas (X2).....	32
Tabel 3.4. Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga (X ₃)	32
Tabel 3.5. Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	32
Tabel 4.1. Kategorisasi Nilai Variabel Penelitian	43
Tabel 4.2. Average Variance Extracted (AVE).....	46
Tabel 4.3. Outer Loading (Loading Factor)	47
Tabel 4.4. <i>Discriminant Validity</i>	49
Tabel 4.5. Reliabilitas Konstruk.....	49
Tabel 4.6. <i>Q²Predictive Relevance</i>	51
Tabel 4.7. Fit Model	52
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Direct Effect.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4.2. Usia Responden	42
Gambar 4.3. Pendidikan	43
Gambar 4.4. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
Gambar 4.5. Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2. Data Uji Coba Instrument 30 Responden	64
Lampiran 3. Hasil Uji Validitasi dan Reliabilitas Instrument	66
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	73
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	76
Lampiran 6. Data Penelitian.....	77
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
Lampiran 8. Pengujian Outer Model.....	82
Lampiran 9. Pengujian Goodness of Fit Model	85
Lampiran 10. Pengujian Inner Model.....	86
Lampiran 11. Pengujian Pengaruh Simultan.....	88
Lampiran 12. Surat Keterangan Riset	89
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	90