

**ANALISIS PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS  
PO GMS WONOGIRI**

**Skripsi**

**Oleh :**

**Nanda Wicaksono Putro**

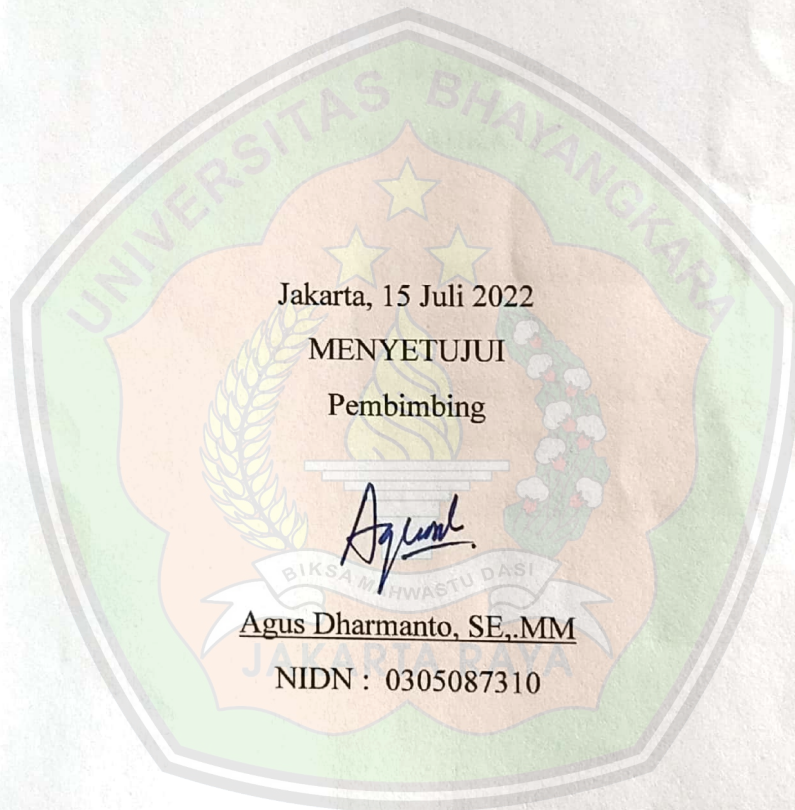
**201810325302**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang  
Bus Po GMS Wonogiri  
Nama Mahasiswa : Nanda Wicaksono Putro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325302  
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022





## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang  
Bus PO GMS Wonogiri  
Nama Mahasiswa : Nanda Wicaksono Putro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325302  
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN: 0319067606

Penguji

: Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M

NIDN: 0319079101

Penguji II

: Agus Dharmanto, S.E., M.M

NIDN: 0305087310

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Harga Tiket Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 15 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nanda Wicaksono Putro

201810325302

## ABSTRAK

**Nanda Wicaksono Putro 201810325302** Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu Harga Tiket dan beban Kualitas Pelayanan variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang. Penelitian ini dilakukan di BUS PO GMS Wonogiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan menggunakan rumus unknown population menentukan cara pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di BUS PO GMS Wonogiri yang berjumlah tidak diketahui dengan sampel 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji parsial (t) variabel Harga Tiket berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang dengan nilai  $\text{sig } 0.008 < 0,5$  dan  $t\text{-hitung sebesar } 2,689 > 1,984 (t_{\text{tabel}})$ . Dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Penumpang dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,5$  dan  $t\text{-hitung sebesar } 7,244 > 1,984 (t_{\text{tabel}})$ . Selanjutnya dalam uji simultan (f) variabel Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  dan  $f\text{-hitung sebesar } 53,676 > f\text{-tabel } 3,089$ . Kemudian untuk uji determinasi ( $R^2$ ) dihasilkan bahwa korelasi antara dua variabel Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) sebesar 71%

**Kata kunci : Harga Tiket, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang**



## ABSTRACT

**Nanda Wicaksono Putro 201810325302** *This study aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely ticket prices and the burden of Service Quality, the dependent variable, namely Passenger Satisfaction. This research was conducted at BUS PO GMS Wonogiri. The method used in this study is a quantitative method, which in this study uses a non-probability sampling technique using the unknown population formula to determine the sampling method. The population in this study were all passengers on the BUS PO GMS Wonogiri with an unknown number of 100 respondents. Based on the results of the study, it shows that in the partial test (t) the ticket price variable has a significant effect on Passenger Satisfaction with a sig value of  $0.008 < 0.5$  and a t-count of  $2.689 > 1.984$  (ttable). And the service quality variable has a significant effect on passenger satisfaction with a sig value of  $0.000 < 0.5$  and a t-count of  $7.244 > 1.984$  (ttable). Furthermore, in the simultaneous test n (f) the variables of the Effect of Ticket Prices and Service Quality together affect the dependent variable, namely Passenger Satisfaction with a sig value of  $0.000 < 0.05$  and an f-count of  $53.676 > f\text{-table } 3.089$ . Then for the test of determination ( $R^2$ ), it is found that the correlation between the two variables The Effect of Price ( $X_1$ ) and Service Quality ( $X_2$ ) on Consumer Satisfaction ( $Y$ ) is 71%*

**Keywords : Ticket Price, Quality of Service, Passengger Saticfaction**

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb**

Puji syukur panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Po GMS Wonogiri**”. sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Irjen Pol Purn Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP, ME selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan semangat selama kegiatan akademik masa perkuliahan.
5. Agus Dharmanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Widi Winarso, S.E.,M.M dan Rycha Kuwara Sari.,S.E.,M.M selaku Dosen penguji peneliti yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk menguji skripsi ini serta memberikan arahannya penulis dalam penyusun Tugas akhir

7. Dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Ayahanda Alm. Subroto dan Ibunda Dwi Lestari tercinta yang telah memberikan doa, dorongan, bantuan dukungan berupa materil serta moral demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. Kakak saya Intan dan Malik yang selalu menyemangati dan menghibur penulis selama penulisan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2018, terima kasih atas dukungannya.
11. Terima kasih untuk Sun, terima kasih untuk waktunya, terimakasih udah membantu skripsian ini sampai dengan selesai. Walaupun Sun sudah lulus duluan, terimakasih telah menunggu aku sampai S1.
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work*

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masi jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diperlukannya saran dan kritik yang dapat membangun penulis guna menyempurnakan penelitian ini. Terakhir, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 13 Juli 2022

Penulis,

Nanda Wicaksono Putro

NPM : 201810325302



## DAFTAR ISI

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                              | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 .....</b>                               | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                         | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                          | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                         | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                       | 3           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                      | 3           |
| 1.5 Sistematis Penulisan .....                   | 4           |
| <b>BAB II .....</b>                              | <b>6</b>    |
| <b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>                      | <b>6</b>    |
| 2.1 Pemasaran .....                              | 6           |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                 | 6           |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran.....                   | 6           |
| 2.2 Harga.....                                   | 7           |
| 2.2.1 Pengertian Harga.....                      | 7           |
| 2.2.2 Konsep Harga .....                         | 8           |
| 2.2.3 Indikator Harga .....                      | 8           |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                     | 9           |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....        | 9           |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....                        | 9         |
| 2.4 Kepuasan Penumpang.....                                    | 11        |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang.....                       | 11        |
| 2.4.2 Indikator Kepuasan Penumpang .....                       | 11        |
| 2.4.3 Mengukur Kepuasan Penumpang .....                        | 11        |
| 2.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Penumpang ..... | 12        |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....                                 | 13        |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....                                   | 17        |
| 2.7 Pengembangan Hipotesis .....                               | 17        |
| <b>BAB III.....</b>                                            | <b>20</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                              | <b>20</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                    | 20        |
| 3.2 Tahapan penelitian.....                                    | 20        |
| 3.3 Model Konseptual.....                                      | 21        |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....         | 22        |
| 3.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....                          | 23        |
| 3.5.1 Waktu Penelitian.....                                    | 23        |
| 3.5.2 Tempat Penelitian .....                                  | 23        |
| 3.6 Metode Pengambilan Sampel.....                             | 23        |
| 3.6.1 Populasi .....                                           | 23        |
| 3.6.2 Sampel.....                                              | 23        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data.....                               | 24        |
| 3.8 Metode Analisis Data.....                                  | 25        |
| 3.8.1 Uji Validitas.....                                       | 26        |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas .....                                   | 26        |
| 3.8.3 Analisis Statistik Deskriptif.....                       | 27        |
| 3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....                                   | 27        |
| 3.8.5 Uji Hipotesis .....                                      | 29        |
| <b>BAB IV.....</b>                                             | <b>32</b> |
| <b>Hasil penelitian dan Pembahasan .....</b>                   | <b>32</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                        | 32        |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....                          | 32        |



|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2 Profil Perusahaan .....                                                                           | 33        |
| 4.2 Hasil Kuesioner .....                                                                               | 33        |
| 4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....                                                        | 33        |
| 4.3 Uji Kualitas Data .....                                                                             | 35        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                                                               | 35        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas.....                                                                             | 37        |
| 4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                 | 38        |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik .....                                                                             | 39        |
| 4.4.1 Uji Normalitas .....                                                                              | 39        |
| 4.4.2 Uji Multikolinieritas .....                                                                       | 40        |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                                                      | 41        |
| 4.5 Uji Hipotesis.....                                                                                  | 42        |
| 4.5.1 Uji Parsial (uji-t).....                                                                          | 42        |
| 4.5.2 Uji Simultan (uji – F).....                                                                       | 44        |
| 4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                                                  | 45        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                   | 46        |
| 4.6.1 Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri.....                         | 46        |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri .....                 | 46        |
| 4.6.3 Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri ..... | 46        |
| <b>Bab V .....</b>                                                                                      | <b>48</b> |
| <b>Penutup .....</b>                                                                                    | <b>48</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                    | 48        |
| 5.2 Implikasi Manajerial.....                                                                           | 50        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                              | <b>52</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                              | 13 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....                     | 22 |
| Tabel 3. 2 Skala likert .....                                     | 25 |
| Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Hasil Kuesioner .....             | 34 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....         | 35 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Persepsi Harga (X1).....                 | 36 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Persepsi Kualitas Pelayanan (X2) .....   | 36 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Persepsi Kepuasan penumpang (Y).....     | 37 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 38 |
| Tabel 4. 8 hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....           | 38 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....                              | 40 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....                     | 41 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                   | 42 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial .....                               | 43 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan.....                               | 44 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                 | 45 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                          | 17 |
| Gambar 3. 1 Kurva Uji t Parsial .....                        | 30 |
| Gambar 3. 2 Kurva Uji F Simultan.....                        | 31 |
| Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....         | 56 |
| Lampiran 2 Data Responden .....              | 60 |
| Lampiran 3 Hasil Output Pengolahan Data..... | 68 |
| Lampiran 4 Uji Referensi.....                | 71 |
| Lampiran 5 Uji Plagiarisme .....             | 76 |
| Lampiran 6 Buku Bimbingan.....               | 78 |

