

ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PO. DELIMA
SRI GEMILANG (STUDI PADA BUS PO. SRI GEMILANG CABANG
PONOROGO)



SEKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagaimana syarat – syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu(S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Bakdawi Sidik

NIM : 13413145

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PO. DELIMA SRI GEMILANG (STUDI PADA BUS PO. SRI GEMILANG CABANG PONOROGO)

Nama : Bakdawi Sidik

NIM : 13413145

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta (S- 1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

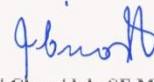
Ponorogo, 23 Agustus 2018

Pembimbing I



Titi Rapini, SE,MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II



Siti Chamidah, SE,M.Si
NIDN. 0721117501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE,MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji:



Titi Rapini, SE,MM
NIDN. 0005056301



Naning Kristiyana, SE,MM
NIDN. 0721117501



Adi Santoso, SE, MM
NIDN.0727118803

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo, teknik pengam bilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *accindeitall sampling* yaitu penelitn imememilih siapa saja anggota populasi secara kebetulan bertemu dengan peneliti dinggap dapat memberikan informasi yang diperlukan sebagai sempel dan kereteria yang dipilih digunakan penelitian adalah responden yang telah secara kebetulan bepergian menggunakan jasa Bus PO. Delima Sri Gemilang dengan keteria lebih dari 1 kali dan diperoleh sampel sebanyak 90. Teknik pengujian data dan hipotesisnya menggunakan metode analisis regresi liner berganda dan ujikoefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,810 + 0,336 X_1 + 0,313 X_2 + 0,095 X_3 + e.$$

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel fasilitas, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,350 %. Hal ini berarti sumbangan variabel independen (fasilitas, harga dan kualitas pelayanan) terhadap naik turunnya kepuasan konsumen sebesar 35% dan sisianya sebesar 65% merupakan sumbangan variabel lainnya yang tidak ditentukan dalam penelitian ini. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang berpengaruh paling dominan adalah variabel fasilitas dengan koefisien regresi sebesar 3,949 berpengaruh paling rendah adalah kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 2,148. Bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci : Fasilitas, Harga, dan Kualitas Pelayanan. Kepuasan Konsumen

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 Juli 2018



BAKDAMI SIDIK
NIM. 13413145

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segalarahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PO. DELIMA SRI GEMILANG (STUDI PADA BUS PO. SRI GEMILANG CABANG PONOROGO)” Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua.
2. Drs. H. Sulton, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Titi Rapini, SE, MM, dan Ibu Siti Chamidah, SE, M,Si, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen dan Staf Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu demi kelancaran studi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Ibu Yusmiati selaku pemilik perusahaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Ucapan terimakasih kepada orang tua tercinta dan seluruh keluarga besarku yang telah tulus mendoakan dan memberikan dorongan motivasi untuk keberhasilan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang turut membantu dan menyelesaikan skripsi ini.

Ponorogo, 30 Juli 2018

Penulis

BAKDAWI SIDIK

NIM.13413145



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERSEMBAHAN	xv
MOTTO	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	10

2.1.3. Jasa	14
2.1.3.1. Pengertian Jasa	14
2.1.3.2. Katagori Jasa	15
2.1.4. Harga	16
2.1.4.1. Pengertian Harga	16
2.1.4.2. Penetapan Harga	16
2.1.4.3. Indikator-Indikator Harga	18
2.1.5. Fasilitas	19
2.1.5.1. Pengertian Fasilitas	19
2.1.5.2. Indikator-Indikator Fasilitas	21
2.1.6. Kualitas Pelayanan	22
2.1.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.6.2. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.7. Kepuasan Konsumen	24
2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.1.7.2. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.1.7.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.1.8. Hubungan Antar Variabel	26
2.1.8.1. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.1.8.2. Hubungan Fasilitas Terhadap kepuasan Konsumen	27
2.1.8.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis.....	31

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel Penelitian.....	35
3.3	Metode Pengambilan data dan jenis data.....	37
3.3.1	Data Primer	37
3.3.2	Kuisisioner.....	38
3.3.3	Wawancara	38
3.3.4	Data Sekunder	39
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.1	Definisi Oprasional	39
3.4.2	Variabel Terkait	39
3.4.3	Variabel Bebas	40
3.5	Metode Analisi Data.....	42
3.5.1	Uji Instrumen	42
3.5.1.1	Uji Validitas.....	42
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	43
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3	Analisi Regresi berganda	46
3.5.4	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	46

3.5.5. Uji Hipotesis	47
3.5.5.1. Uji Pesial (t).....	48
3.5.5.2. Uji Simultan (F).....	49
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran umum Prusahaan	51
4.1.1 Sejarah Prusahaan	51
4.1.2 Gambaran Umum Respoden	55
4.2 Diskriptif Variabel.....	62
4.3 Hasil Analisis Data dan Pembahasan	72
4.3.1.Uji Istrumen	72
4.3.1.1Uji Validitas	72
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	73
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	75
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.3.4. Analisis Koefisian Determinasi	82
4.3.5. Uji Hipotesis	83
4.3.5.1. Uji Parsial (T).....	83
4.3.5.2. Uji Simultan (F).....	87
4.4. PembahasanDan Implikasi	89
4.4.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	90
4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91

4.4.4. Pengaruh fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Secara Simulutan dan Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	92
--	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

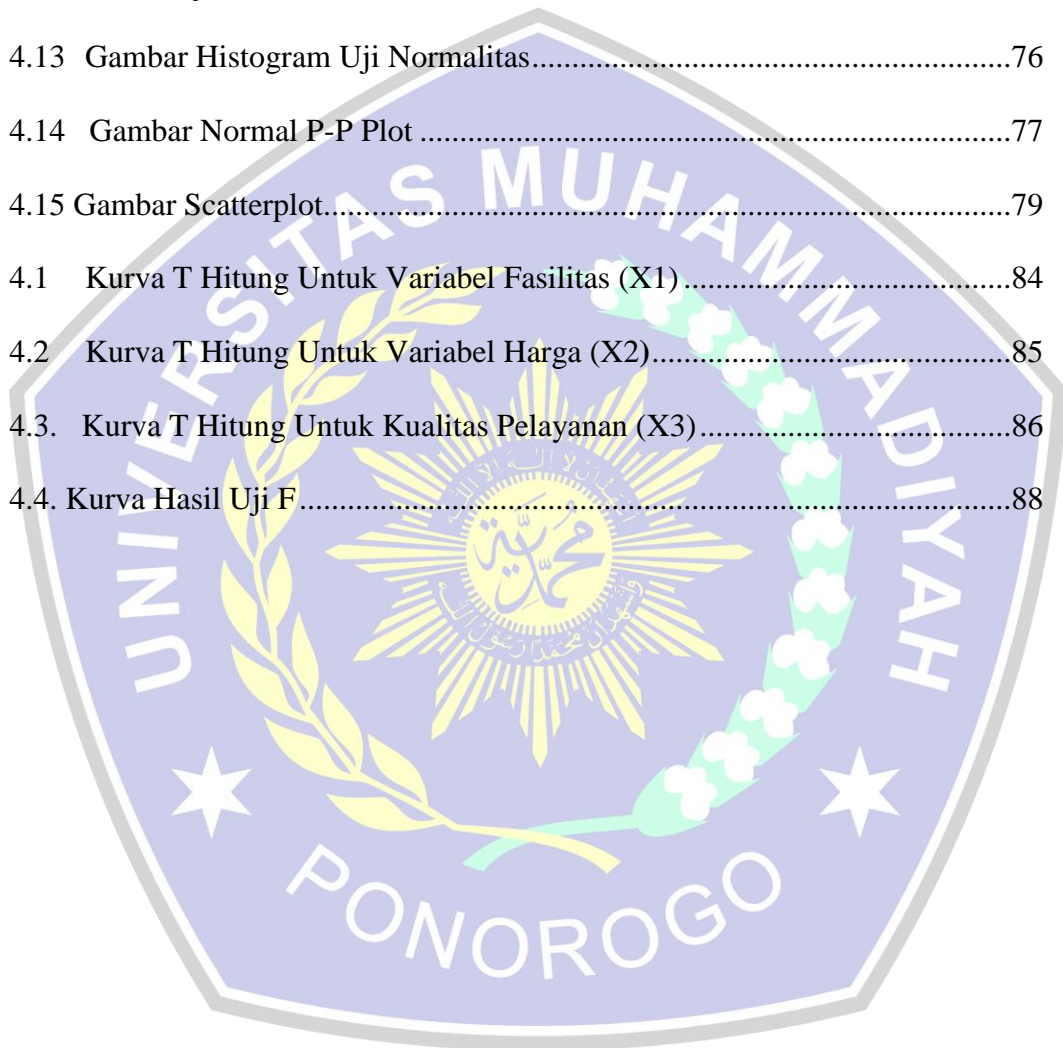


DAFTAR TABEL

2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	57
4.2	Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Responden tingkat Pendidikan	59
4.4	Responden setatus Pekerjaan	60
4.5	Responden Berdasarkan Pernah menggunakan.....	61
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas	64
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Harga(X2).....	66
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X3)	68
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y).....	70
4.10	Hasil Rekap Uji Validitas	73
4.11.	Hasil Rekap Uji Realibitas	74
4.12.	Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalis	76
4.14.	Uji Asumsi Klasik Multikolonieritas.....	77
4.16.	Hasil Uji Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.17.	Analisis Koefisien Determinasi	82
4.17	Hasil Uji t.....	83
4.19	Hasil Uji F	87

DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran	30
1.2.	Kurfa Uji T	49
1.3.	Kurfa Uji F	50
4.13	Gambar Histogram Uji Normalitas	76
4.14	Gambar Normal P-P Plot	77
4.15	Gambar Scatterplot	79
4.1	Kurva T Hitung Untuk Variabel Fasilitas (X1)	84
4.2	Kurva T Hitung Untuk Variabel Harga (X2)	85
4.3.	Kurva T Hitung Untuk Kualitas Pelayanan (X3)	86
4.4.	Kurva Hasil Uji F	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil *Output SPSS*

Lampiran 4 Berita Acara



PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan Skripsi Ini Teruntuk :

ALLAH SWT dan Rasulullah SAW

Allah SWT, Alhamdulillah. Terimakasih telah memberikan kelancaran dan segala kemudahan dalam mengerjakan skripsi hingga tepat waktu. Terimakasih telah memberikan pelajaran hidup saya agar lebih bersabar dan ikhlas dalam menghadapi setiap cobaan yang engkau berikan, karena hanya engkau lah mahatahui yang terbaik untuk perjalanan hidup saya., Serta Wahai Engkaunya Rasulullah yang telah memberikan kupengetahuan akan ajaran Tuhan ku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang.

Ibudan Bapak

Kedua orang tuaku yaitu Bapak Darmono dan IbuSupiyati, yang telah memberikan dukungan moriil, materiil, sertado'a yang tiada henti. Terimalah Persembahan kecil ini dariku, maaf belum bisa bikin kalian bangga selama ini.

Saudaraku

Karya yang tak seberapa ini semoga bisa menjadikan motivasi untuk kakak Ku Bisri Mustofa dan Adik ku Idayanti Maryana. Terima kasih atas doa dan segala bantuan.

MOTTO

“ semua impian kita dapat menjadi nyata,
jika kita memiliki keberanian untuk
mengejar mereka”

