

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KERETA API TEGAL ARUM EKONOMI**

( Studi Kasus Pengguna Jasa Kereta Api Tegal Arum Kelas Ekonomi PT. KAI  
DAOP Tegal )



**SKRIPSI**

**KARTOLI  
43109010166**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA  
2013**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : KARTOLI

Nim : 43109010166

Program studi : Manajemen S1

Fakultas/Universitas : Ekonomi/Universitas mercubuana Jakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan orang lain, tidak berisi materi yang di tulis oleh orang lain sebagai persyaratan di perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti unsur-unsur yang tidak di inginkan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta 22 Agustus 2013

Yang menyatakan



Kartoli  
( 43109010166 )

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama

: Kartoli

NIM

: 43109010166

Program Studi

: Manajemen S1

Judul Skripsi

: Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Api Tegal  
Arum Kelas Ekonomi Pada PT. KAI DAOP Tegal.

Tanggal Ujian Skripsi : 22 Agustus 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Zulfitri, MS.MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM )

## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**Skripsi**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Api Tegal Arum Kelas Ekonomi Pada PT. KAI DAOP

**Tegal**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Kartoli**

**43109010166**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



(Zulfithi, MS, MM)

**Anggota Dewan Penguji**



( Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM )

**Anggota Dewan Penguji**



( Mochamad Rizki Sadikin , MBA )

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Api Tegal Arum Kelas Ekonomi Pada PT. KAI DAOP Tegal”

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Atas tersusunnya skripsi, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan pedoman hidup.
2. Keluarga Besar Bpk Sukwan, yang saya hormati dan saya sayangi, yang telah memberikan kasih sayang, do'a, untuk kesuksesan saya kelak.
3. Bapak Zulfitri,MS.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan selalu member motivasi dan arahan dalam penyusun skripsi ini.
4. Bapak Dr.Ir.Arissetiyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana sebagai dosen pembimbing akademik yang bijaksana, yang selalu memberikan motivasi, arahan.
5. Dr.Wiwik Utami,SE.AK.MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Drs. Rina Astini,SE selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

7. Bapak dan Ibu dosen yang banyak membagi ilmu dan bimbingan selama kuliah & Bpk Rasyid selaku Dosen Favorit yang selalu memberikan pengetahuan lebih dan semangat selama masa perkuliahan berjalan.

8. Seluruh staf Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu.

Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Kritik dan saran yang membangun serta pemberi harapan dan perbaikan pembaca dimasa yang akan datang.

Jakarta, agustus 2013

.....

**Kartoli**

**4310901016**

## **Daftarisi**

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Manajemen .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	9
2.2 Pemasaran .....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	10

2.2.2.Konsep Pemasarean.....	11
2.2.3 Metode dan Prinsip-prinsip Pemasaran .....	12
2.3 Manajemen Pemasaran .....	13
2.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.4 Bauran Pemasaran .....	14
2.4.1 Pengertian Bauran Pemasaran .....	14
2.5 Perilaku Konsumen .....	17
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	17
2.6 Pemasaran Jasa .....	22
2.6.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	22
2.7 Pelayanan/Jasa .....	23
2.7.1 Pengertian Pelayanan/Jasa .....	23
2.7.2 Klasifikasi Jasa .....	24
2.7.3 Karakteristik Jasa .....	25
2.8 Kualitas Layanan .....	26
2.8.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	26
2.9 Harga .....	29
2.9.1 Pengertian Harga .....	29
2.9.2 Tujuan Penetapan Harga .....	33
2.9.3 Metode Penetapan Harga .....	34
2.10 Kepuasan Pelanggan .....	35
2.10.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	35
2.10.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	37

2.10.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi	
Kepuasan Pelanggan .....	39
2.11 Kerangka Pemikiran .....	44
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	45
3.1 Obyek Penelitian .....	45
3.2 Desain Penelitian .....	45
3.3 Hipotesis Penelitian .....	46
3.3 Variabel Penelitian .....	46
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	47
3.5 Skala Pengukuran .....	48
3.6 Jenis Data .....	48
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	49
3.8 Populasi dan Sampel .....	49
3.9 Metode Analisis Data .....	51
3.9.1 Uji Validitas .....	51
3.9.2 Uji Reabilitas .....	52
3.9.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.9.4 Uji Hipotesis .....	55
3.9.5 Uji Regresi Lineaer Berganda .....	58
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	59
4.1 Karakteristik Responden .....	59
4.2 Statistik Deskriptif .....	65
4.3 Analisis Pengujian Data .....	66

4.3.1 Uji Validitas .....	67
4.3.2 Uji Reabilitas .....	70
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.4.1 Uji Normalitas .....	71
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	74
4.4.3 Uji Heteroskedasitisitas .....	75
4.5 Uji Hipotesis .....	76
4.5.1 Uji f .....	76
4.5.2 Uji t .....	77
4.6 Analisi Regresi Linear Berganda .....	79
5. Pembahasan .....	83
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
5.2 Saran .....	86
Daftar Pustaka .....	87

## **Daftar Tabel**

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
4.1	Rincian Pengiriman Pengembalian Kuisioner .....	59
4.2	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	62
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4.6	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan / Bulan .....	64
4.7	Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	65
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	68
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	69
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	69
4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
4.12	Hasil Uji Normalitas .....	72
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas .....	74
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77
4.15	Hasil Uji regresi Linier Berganda .....	78
4.16	Hasil Uji F Statisti .....	80
4.17	Hasil Uji Statistic .....	82

## **Daftar Gambar**

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
4.1	Normal P-P Plot .....	73
4.2	Scatterplot .....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	
	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner .....	91
2. Data Responden .....	96
3. Karakteristik Responden .....	104
4. Hasil Uji Validitas .....	105
5. Hasil Uji Reabilitas .....	116
6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	118
7. Hasil Uji Hipotesis .....	120