

**ANALISIS FAKTOR HARGA, FASILITAS, DAN
PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BIS TRANS BINTARO
DI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

N a m a : DERI WULANDARI

N I M : 43105120-207



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS FAKTOR HARGA, FASILITAS, DAN
PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BIS TRANS BINTARO
DI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

N a m a : DERI WULANDARI

N I M : 43105120-207



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deri Wulandari

NIM : 43105120207

Program Studi : Ekonomi Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Faktor Harga Fasilitas Dan Pelayanan Yang
Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bis Trans Bintaro
Di Tangerang Selatan.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Tafiprios SE,MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr.Enny Ariyanto SE,M.Si.) (Arief Bowo Prayoga Kasmu SE,MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Faktor Harga Fasilitas Dan Pelayanan Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan Bis Trans Bintaro Di Tangerang Selatan

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Deri Wulandari

43105120-207

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 17 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Tafiprios SE,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari SE,M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Ir.Sahibul Munir,M.Si)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deri Wulandari

NIM : 43105120207

Program Studi : Ekonomi Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (pemjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta,.....

(Deri Wulandari)
NIM : 43105120207

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberi limpahan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil karya skripsi ini dengan judul “ Analisis Faktor Harga Fasilitas Dan Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bis Trans Bintaro Di Tangerang Selatan “. Dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat memenuhi dan melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam meraih gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, hal ini tidak mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah memberi bantuan pemikiran, bimbingan tenaga dan dorongan semangat hingga terselesaikannya karya ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Tafip, selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh staf karyawan Universitas Mercu Buana.
6. Segenap karyawan PT. Jaya Real Property Tbk dan para awak Bus Trans Bintaro.
7. Ibuku yang telah menyumbang segalanya baik materi doa maupun semangat.

8. Kakak- kakakku, adikku, dan keponakanku yang selalu memberi semangat.
9. Temen seperjuangan Heri
10. Special thanks to Rizmi.
11. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, hal ini semata-mata dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dan bukan merupakan kesengajaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penulis.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi mereka yang berkepentingan dalam ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori.....	6
2.2 Definisi Pemasaran.....	7
2.3 Harga.....	11
2.4 Fasilitas.....	15
2.5 Pelayanan.....	16
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7 Pengertian Jasa.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38

3.2	Metode Penelitian.....	40
3.3	Hipotesa.....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.5	Variabel dan Pengukuran.....	43
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.7	Metode Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8	Instrumen Penelitian.....	46
3.9	Metode Analisis Data.....	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis.....	55
4.2	Pembahasan.....	63
4.3	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	67
4.4	Pembahasan Hasil Analisis.....	79
BAB V Kesimpulan dan Saran		
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN		
Hasil Analisis Regresi Berganda Uji t, Uji F, dan R^2		
	Regression.....	88
	Uji Asumsi Klasik.....	90
	Uji Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	93
	Kuesioner.....	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Bus Trans Bintaro.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Usia.....	64
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan...	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji t.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	88
Lampiran 2	Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 3	Hasil Analisis Regresi Berganda, Uji t, Uji f, dan R^2 Regression	95
Lampiran 4	Kuesioner.....	97