

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Bus Pariwisata PO Putra Remaja)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurlaela  
NIM : 43114110201  
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2017



**Nurlaela**

NIM : 43114110201

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurlaela  
Nim : 43114110201  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan  
  
Tanggal Sidang : Jakarta, 16 Maret 2017

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



**Dudi Permana, MM, Ph.D**

Tanggal : 21 Maret 2017

**Iwan Firdaus, S.Kom., MM**

Tanggal : 21 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si**

Tanggal: 21 Maret 2017



**Dudi Permana, MM, Ph.D**

Tanggal: 21 Maret 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Penumpang Bus Pariwisata PO Putra Remaja”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, MM.,Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan puji syukur atas bantuan Tuhan YME yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

5. Ibu Ryani Dhyani Parashakti, SE,MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun penelitian ini dari awal sampai akhir penelitian ini selesai
7. Orang tua tercinta Bapak Ardawih dan Ibu Rohimah serta Suami Tercinta Ibad Rachman Kamal yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat Seperjuangan ku Sari, Rina, Viviola, Gracia, Feby, ana, Vega Hala dan Nicky dari D3 konversi tahun 2014 di Universitas Mercu Buana kampus Menteng yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta bertukar pikiran dalam proses pembelajaran dan penyusunan skripsi ini
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Maret 2017

Nurlaela

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Kontribusi Penelitian .....	13
<b>BAB II            KAJIAN PUSTAKA, KERANGKAN PEMIKIRAN DAN                           HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	15
1. Manajemen Pemasaran .....	15
2. Loyalitas Pelanggan .....	15
3. Persepsi Harga .....	24
4. Kualitas Pelayanan .....	29
5. Kepuasan Konsumen .....	32
6. Hubungan Antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	43

7. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
8. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
9. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46
10. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46
11. Penelitian Terdahulu .....	47
B. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	47
C. Hipotesis .....	50

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
B. Desain Penelitian .....	51
C. Definisi Operasional Variabel .....	52
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
F. Metode Analisis .....	60
G. Teknik Pengolahan Data .....	79

### **BAB IV**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	64
B. Analisis Karakteristik Profil Responden .....	67
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
2. Deskripsi Responden Menurut Usia .....	68
3. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan .....	70
4. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	71
5. Deskripsi Responden Menurut Pendapatan .....	72
C. Analisis Karakteristi Jawaban Kuesioner .....	74

1. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Persepsi Harga .....	74
2. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
3. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	76
4. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	76
D. Metode Analisis Data .....	77
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	77
a. Hasil Uji Validitas .....	78
1) Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	79
2) Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	79
2. Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	87
a. Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	87
b. Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	88
c. Hasil Uji Nilai <i>Goodness of Fit (Gof)</i> .....	89
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	98
1. Praktis .....	99
2. Teoritis .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Tabel Perkembangan Jumlah Transport Darat Dirinci Menurut Jenisnya Tahun 2010 - 2014 .....	4
1.2	Tabel Daftar Top 10 Perusahaan Otobus Di Indonesia Tahun 2015 .....	5
1.3	Tabel Data Jumlah Armada Bus PO Putra Remaja.....	7
1.4	Tabel Data Penjualan Bulanan PO Putra Remaja tahun 2013 – 2015.....	8
1.5	Tabel Data Member PO Putra Remaja .....	10
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	47
3.1	Tabel Variabel, Dimensi, Indikator Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	54
3.2	Tabel Cara Menghitung Sampel .....	58
4.1	Tabel Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
4.2	Tabel Deskripsi Responden Menurut Usia .....	68
4.3	Tabel Deskripsi Responden Menurut Pendidikan .....	69
4.4	Tabel Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	71
4.5	Tabel Deskripsi Responden Menurut Pendapatan .....	72
4.6	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....	73
4.7	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
4.8	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	75
4.9	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	75
4.10	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	78
4.11	Tabel Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i> .....	80
4.12	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Cross Loading) .....	81
4.13	Tabel Hasil Uji <i>Construct Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker Criterion</i> ) .....	82
4.14	Tabel Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Modifikasi</i> ) .....	84
4.15	Tabel Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	85

4.17	Tabel Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	86
4.18	Tabel Hasil Uji Hipotesis .....	89



## DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Penjualan bulanan PO Putra Ramaja Th. 2013 – 2015.....	9



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2	Gambar Tingkat Kepuasan Konsumen .....	38
2.3	Gambar Kerangka Pemikiran Hipotesis .....	46
4.1	Gambar Struktur Organisasi .....	66
4.2	Gambar Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
4.3	Gambar Proporsi Responden Menurut Usia .....	68
4.4	Gambar Proporsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
4.5	Gambar Proporsi Responden Menurut Pekerjaan .....	71
4.6	Gambar Proporsi Responden Menurut Pendapatan .....	72
4.7	Uji <i>Convergent Validity</i> .....	78
4.8	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> ....	82
4.9	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Modifikasi)</i> .....	84
4.10	Hasil Uji Bootstrapping .....	91

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuisisioner .....	101
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner .....	105

