

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Kereta Api *Commuterline* Jabodetabek di Stasiun**

**Sudirman, Jakarta Pusat)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Ariendyta Sari**

**Nim : 43115110467**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Ariendyta Sari  
Nim : 43115110467  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kereta Api *Commuterline* Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat)

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 September 2017



Ariendyta Sari

NIM : 43115110467

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ariendyta Sari  
Nim : 43115110467  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kereta Api *Commuterline* Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat)  
Tanggal Lulus Ujian : 28 September 2017

Disahkan oleh

**Pembimbing,**

**Ketua Penguji,**

  
**(H. Sonny Indrajaya, Ir., MM)**

Tanggal :

  
**(Yuhartil, SE., ME)**

Tanggal : 5 - 10 - 2017

**Dekan,**

**Ketua Program Studi  
SI Manajemen,**

  
**(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA)**

Tanggal :

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

Tanggal : 11/10-2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **‘Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kereta Api *Commuterline* Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat)**’. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

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 Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Kedua saudara laki-laki Dimas dan Reza yang selalu membantu penulis dalam

kondisi apapun.

3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr.Harnovinsah. Ak., M Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph D., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak M Soelton Ibrahim, S Psi., MM selaku Sekretaris 1 dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, Se, MM., selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Mahasiswa Mercu Buana Menteng dan Meruya khususnya teman seperjuangan yang memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan 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 memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, September 2017

Ariendyta Sari

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
<b>A. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....</b>	<b>7</b>
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	9
<b>A. Kajian Pustaka.....</b>	<b>9</b>
<b>B. Rerangka Konseptual.....</b>	<b>39</b>
<b>C. Hipotesis.....</b>	<b>39</b>
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN.....	40
<b>A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>B. Desain Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>C. Definisi Dan Operasional Variabel.....</b>	<b>41</b>
<b>D. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>47</b>
<b>F. Metode Analisis Data.....</b>	<b>47</b>
BAB IV.....	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>56</b>
<b>B. Hasil Pengujian Instrumen.....</b>	<b>65</b>
<b>C. Analisis Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>70</b>
<b>D. Persamaan Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>74</b>

<b>E. Uji Ketepatan Model.....</b>	<b>75</b>
<b>F. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>79</b>
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>82</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>83</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	84



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Tiket Commuterline Jabodetabek Pada Periode Bulan Oktober 2016 – Februari 2017 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	43
Tabel 3.2 Keterangan Bobot Skor.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Commuterline Jabodetabek.....	62
Tabel 4.6 Persepsi Harga.....	63
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.8 Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga .....	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F.....	77
Tabel 4.17 Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penumpang PT KAI Commuterline Jabodetabek (dalam jutaan) .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Probability Plot .....	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Data Responden, Hasil Kuesioner.....	89
Lampiran 3 Pengujian Instrumen - Validitas dan Realibilitas.....	92
Lampiran 4 Analisis Regresi Linear Berganda - Normalitas.....	101
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda - Heteroskedastisitas.....	103



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA