

**PENGARUH HARGADAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi kasus pada pelanggan bus APTB trayek Tangerang Poris
Plawad – Pulo Gadung)**

SKRIPSI

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



Nama : Tamara Indahwati

Nim : 43112010202

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH HARGADAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi kasus pada pelanggan bus APTB trayek Tangerang Poris
Plawad – Pulo Gadung)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Tamara Indahwati

Nim : 43112010202

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamara Indahwati

NIM : 43112010202

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 November 2016



Tamara Indahwati

NIM: 43112010202

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamara Indahwati
NIM : 43112010202
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus
Pada Pelanggan Bus APTB trayek Tangerang
Poris Plawad – Pulo Gadung).

Tanggal Lulus Ujian : 24 November 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



(Priyono, SE, ME)

Tanggal: 28/11 2016

Ketua Penguji,



(Tri Wahyono, SE, MM)

Tanggal: 25/11 2016

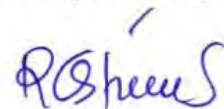
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis,



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

Tanggal: 7/12 2016

Ketua Program Studi
Manajemen S1,



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal: 6/12 2016.

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 Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Bus APTB trayek Tangerang Poris Plawad – Pulo Gadung)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulis skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE,ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat 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 ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua Jusuf Rizal, SE dan Reni Dahlan serta kakak tercinta Tiara Ramadhani yang telah memberikan do'a, memberi dukungan, semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Rara Sukma Anindya, terimakasih selama ini sudah selalu ada menemani penulis kemanapun dan kapanpun, memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir.
6. Gilang Faturrachman, terimakasih atas do'a, semangat, dan kasih sayang yang di berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi Wahyu Tripriyono, Riyan Danu dan Nurhasana yang saling memberi semangat dan saling membantu, semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam hal apapun.
8. Sahabatku tercinta Emak Family, Rizka Amalia, Desi Damayanti, Ulfa, terimakasih atas do'a, semangat, dukungan dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih juga untuk semua sahabat serta teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas semua canda tawa, dukungan, serta doa-doa terbaik yang telah diberikan.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua semangat, motivasi dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan anugerah-Nya. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Jakarta, 24 November 2016

Tamara Indahwati



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	15
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kontribusi Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	17
1. Manajemen Pemasaran	17
2. Harga	15
2.1 Pengertian Harga	20
2.2 Dimensi Harga	23
3. Kualitas Layanan	29
3.1 Definisi Kualitas Layanan	30
3.2 Cara Mengukur Tingkat Kualitas Layanan	32
3.3 Meningkatkan Produktivitas Kualitas Layanan	33
4. Kepuasan Pelanggan	34
4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	35

4.2	Alat-alat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	38
4.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	39
5.	Loyalitas Pelanggan	40
5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	40
5.2	Efek Loyalitas Pelanggan	42
5.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan	43
6.	Pengaruh Antar Variabel	44
6.1	Pengaruh Antara Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	44
6.2	Pengaruh Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	44
6.3	Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	46
B.	Penelitian Terdahulu	46
C.	Rerangka Pemikiran	49
D.	Hipotesis	49
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	51
1.	Waktu Penelitian	51
2.	Tempat Penelitian	51
B.	Desain Penelitian	51
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	52
1.	Definisi Variabel	52
2.	Operasionalisasi Variabel	52
D.	Skala Pengukuran Variabel	55
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	55
1.	Populasi Penelitian	55
2.	Sampel Penelitian	56
F.	Tekhnik Pengumpulan Data	57
G.	Jenis Data Penelitian	58
H.	Metode Analisis	58
1.	Structural Equation Modeling (SEM).....	59

	a. Notasi LISREL (Linear Structural Relationship)	60
	b. Tahap-tahap Dalam SEM	61
	2.Uji Validitas	68
	3.Uji Reliabilitas	69
	4.Uji Hipotesis	70
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	72
	B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	75
	a.Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
	b.Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	76
	c.Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
	d.Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Bus APTB	78
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	79
	1.Hasil Uji Validitas	79
	a.Variabel Harga	79
	b.Variabel Kualitas Layanan	80
	c.Variabel Kepuasan Pelanggan	81
	d.Variabel Loyalitas Pelanggan	82
	2. Hasil Uji Reliabilitas	83
	D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	83
	1.Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-masing Variabel	83
	a.Variabel Harga	83
	b.Variabel Kualitas Layanan	85
	c.Variabel Kepuasan Pelanggan	86
	d.Variabel Loyalitas Pelanggan	87
	2.Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	88
	3.Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	90
	4.Pengujian Hipotesis Penelitian	92
	E. Analisis Hasil Penelitian	94

1. Analisis Pengaruh Harga Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	94
2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	94
3. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap	
Loyalitas Pelanggan	95
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	46
3.1	Operasional Variabel	53
3.2	Instrumen Skala LIKERT	58
3.3	Notasi - notasi LISREL	60
3.4	Goodness Of Fit Index	66
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	76
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	76
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	77
4.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan	78
4.5	Uji Validitas Harga	79
4.6	Uji Validitas Kualitas Layanan	80
4.7	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	81
4.8	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	82
4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel	83
4.10	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	84
4.11	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model penelitian	92
4.12	Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tiket Kertas bus APTB	8
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan3	6
2.2	Model Diskonfirmasi Ekspetasi	37
2.3	Kerangka Pemikiran	49
4.1	Model Pengukuran Variabel Harga	84
4.2	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	85
4.3	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	86
4.4	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan	87
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian	89
4.6	Model Struktural (T-Value)	90

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	106
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden	111
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	112
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL)	131
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS)	133
Lampiran 6 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	135
Lampiran 7 Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	137
Lampiran 8 Model Struktural (Uji T).....	139