

**PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TRANSJAKARTA  
(STUDI KASUS RUTE BSD CITY – GROGOL- SLIPI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memproleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana**



Nama : Yulianingsih  
NIM : 43112010165

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulianingsih  
NIM : 43112010165  
Program Studi : Manajemen – S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Kepuasan Pelanggan,  
dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Transjakarta ( Studi Kasus Rute  
BSD City – Grogol – Slipi )

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Jakarta, 22 Desember 2016



(Yulianingsih)

43112010165

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulianingsih

NIM : 43112010165

Program Studi : Manajemen – S1

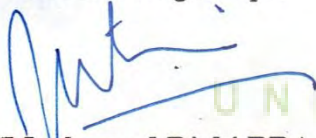
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Rute BSD City – Grogol – Slipi)

Tanggal Lulus Ujian : 22 Desember 2016

Disahkan Oleh :

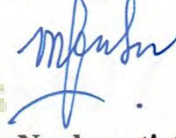
Pembimbing Skripsi



**(Mochamad Rizki, BBA, MBA)**

Tanggal : 28/12/2016

Ketua Penguji



**(Mafizatun Nurhayati, SE, MM)**

Tanggal : 28-12-2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal : 30-12-2016

Ketua Program Studi Manajemen S1



**(Dr. Rina Astini, SE, MM)**

Tanggal : 30/12/2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat MENCAPAI GELAR Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa mengenai Harga, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Transjakarta Rute BSD City – Grogol - Slipi)”**.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Terima kasih kepada Ayah dan Bunda serta adik-adiku yaitu Amel, Naufal, dan Zuhdan yang selalu memberikan aku kasih sayang, semangat, motivasi, perhatian, doa dan dukungan moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Terima kasih kepada teman spesial Tukhyatul Habibi sudah memberikan dukungan semangat, motivasi, doa serta memberikan banyak pengalaman berharga, Semoga semangat, sukses bersama dan kita selalu diberkahi Tuhan
3. Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
6. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, bapak Mochamad Soelton , S.Psi, MM dan ibu Hesti

Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.

7. Seluruh sahabat-sahabat saya khususnya untuk Henni, Nanda, Shanti, Winda, Nita, Kiki yang telah membantu dan memberikan semangat serta canda tawa sehingga penulis menjadi termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh angkatan 2012 mahasiswa manajemen S1 yang telah memberikan doa, motivasi dan semangat kepada penulis
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
10. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Semoga Tuhan YME membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 29 November 2016

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Yulianingsih

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian Harga.....	10
2.1.3 Peranan Harga .....	12
2.1.4 Indikator Harga .....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16



2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Nilai Pelanggan .....	20
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	20
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan .....	22
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5 Penelitian Terdahulu .....	29
2.6 Kerangka Konseptual .....	32
2.7 Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III   METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Penelitian .....	36
3.3 Desain Penelitian.....	37
3.4 Definisi dan Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel Bebas .....	39
3.4.2 Variabel Terkait .....	40
3.5 Pengukuran Variabel.....	43
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.6.1 Populasi.....	45
3.6.2 Sampel.....	46
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.8 Metode Analisis Data .....	47

3.8.1 Uji Validitas .....	47
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.8.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.8.4 Koefisien Determinasi.....	50
3.8.5 Uji Hipotesis .....	51
3.8.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Analisis Data.....	55
4.1.1 Analisis Deskriptif .....	55
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.1.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	65
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.2 Pengujian Hipotesis.....	72
4.2.1 Uji Hipotesis Simultan (F) .....	72
4.2.2 Uji Hipotesis Simultan (T).....	73
4.3 Koefisien Determinasi.....	75
4.4 Pembahasan.....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel dan Indikator .....	41
Tabel 3.2	Skor Jawaban Responden .....	45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.2	Usia Responden .....	56
Tabel 4.3	Pengguna Responden.....	57
Tabel 4.4	Daftar Frekuensi Variabel .....	58
Tabel 4.5	Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.7	Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.8	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.9	Uji secara Simultan (F) .....	72
Tabel 4.10	Uji secara Simultan (T) .....	73
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi.....	76

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	34
Gambar 4.1	Uji Normalitas .....	65
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastitas.....	69

