

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PT TRANSJAKARTA  
(Studi Pada Penumpang PT Transjakarta Koridor III  
Kalideres – Pasar Baru)**

**SKRIPSI**



**Nama : Sri Lestari  
Nim : 43116110107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PT TRANSJAKARTA  
(Studi Pada Penumpang PT Transjakarta Koridor III  
Kalideres – Pasar Baru)**

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



**Nama : Sri Lestari  
Nim : 43116110107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Lestari  
Nim : 43116110107  
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Nopember 2020



SRI LESTARI  
43116110107

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Lestari  
NIM : 43116110107  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT  
TRANSJAKARTA (Studi pada Penumpang PT  
Transjakarta Koridor III Kalideres – Pasar Baru )  
Tanggal Lulus Ujian : 11 November 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Janfry Sihite, SE, MSM  
Tanggal : 19 Nopember 2020

Ketua Penguji



Dr. Yanto Ramli, MM  
Tanggal : 19 Nopember 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, Akt., M.Si., CA., CIPSAS  
Tanggal : 02 Desember 2020

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih., M.Si,  
Tanggal: 02 Desember 2020

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Transjakarta. Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Jakarta Barat yang pernah menggunakan PT Transjakarta dengan 178 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini survey, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuisioner. Analisis data yang digunakan dengan Partial Least Square. Dari hasil uji kecocokan dengan hipotesis menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan PT Transjakarta, serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan PT Transjakarta.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of price's and service quality on consumers satisfaction PT Transjakarta. The object of this research is the people residing in West Jakata area who have used Transjakarta with 178 respondents. The research method used in this study survey, while this type of research is quantitative research. Data collection techniques in this study through the distribution of questionnaires. Data analysis used by using Partial Least Square. From result of match test with hypothesis indicate that price significantly influence to consumer satisfaction using PT Transjakarta, and service quality have significant effect to customer satisfaction using PT Transjakarta.*

*Keywords : Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Azza Wa Jalla atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen pada PT Transjakarta, Studi pada Penumpang PT Transjakarta Koridor III Kalideres – Pasar Baru**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, SE, M.Si, selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Janfry Sihite, SE, MSM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan

kepada kami. Semoga di hadapan Allah azza wa jalla menjadi amal jariah Bapak/Ibu. Aamiin.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016, Fast Five, Mba Isti, Ka Erna, Ka Jarlest, dan Nisa. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh penumpang PT Transjakarta, yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
9. Teristimewa. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, Semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Sri Lestari



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BABI PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran	9
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
b. Pengertian Jasa	9
c. Karakteristik Jasa	10
2. Harga	10
a. Pengertian Harga	10
b. Tujuan Penetapan Harga	11
c. Metode Penetapan Harga	12
d. Dimensi dan Indikator Harga	13
3. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas	14
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15

d.	Kesenjangan Kualitas Jasa (SERVQUAL)	18
4.	Kepuasan Konsumen	21
a.	Pengertian Kepuasan Konsumen	21
b.	Konsep Kepuasan Konsumen	21
c.	Metode Pengukur Kepuasan Konsumen	24
d.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	26
5.	Penelitian Terdahulu	27
B.	Pengembangan Hipotesis	32
C.	Rerangka Penelitian	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>35</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	35
B.	Desain Penelitian	35
C.	Definisi dan Operasional Variabel	36
1.	Definisi Variabel	36
2.	Operasional Variabel	36
D.	Skala Pengukuran Variabel	38
E.	Populasi dan Sample Penelitian	40
a.	Populasi Penelitian	40
b.	Sampel Penelitian	40
c.	Metode Pengumpulan Data	41
d.	Metode Analisa Data	42
1.	Analisis Deskriptif	42
2.	SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> )- PLS ( <i>Partial Least Square</i> )	42
a)	Evaluasi Measurement (Outer) Model	43
1.	<i>Convergent Validity</i>	43
2.	<i>Discriminant Validity</i>	43
3.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	43
4.	<i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	44
b)	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )	44
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		<b>45</b>
A.	Analisis Deskriptif	45

1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
2.	Deskripsi Responden	45
3.	Deskripsi Variabel	51
B.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	55
1.	Uji Validitas	55
2.	Uji Reliabilitas	56
C.	Analisis <i>Partial Least Square</i>	69
1.	Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	69
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	73
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>75</b>
A.	Simpulan	75
B.	Saran	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>78</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Panjang, Luas, dan Status Jalan Menurut Jenisnya, 2017	2
1.2	Statistik Transportasi DKI Jakarta menurut jumlah kendaraan bermotor, 2014-2016	2
1.3	Jumlah Penumpang dan Pendapatan Transjakarta menurut Koridor, 2018	3
1.4	Hasil Pra Survey Kepuasan Penumpang Transjakarta	5
2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel	37
3.2	Skala Likert	39
3.3	Cara Perhitungan Sampel	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan yang pernah menggunakan PT Transjakarta	46
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	49
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	50
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga	51
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	53
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	54
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	56
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	59
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> )	62
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	65
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell-Larcker Criterion</i> )	66
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	67
4.15	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	68
4.16	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen	69
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2018 (orang)	4
2.1	Model Lima Kesejangan	19
2.2	Konsep Kepuasan Konsumen	23
2.3	Rerangka Pemikiran Konseptual	34
4.1	Hasil Algoritma PLS	58
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	61
4.3	Grafik Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	65
4.4	Grafik Pengujian <i>Composive Reliability</i>	67
4.5	Grafik Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	68
4.6	Hasil Uji Boostapping	72

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian	81
2	Hasil Kuesioner	86
3	Deskripsi Variabel	93
4	Hasil Uji Model Pengukuran	117