

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Bus Trans* Banyumas)**



SKRIPSI

Oleh:

**ADE DWI SAPUTRO
1902010221**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Bus Trans* Banyumas)**



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**ADE DWI SAPUTRO
1902010221**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Bus Trans Banyumas*)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh:
ADE DWI SAPUTRO
1902010221**

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati, SE.,MM

NIK/NIP 2160122

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Dwi Saputro
NIM : 1902010221
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 April 2023

Yang membuat pernyataan,






Ade Dwi Saputro

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ade Dwi Saputro
NIM : 1902010221
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Banyumas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Ketua : Dr. Emy Rachmawati, S.E., MM ()
Anggota 1 : Totok Haryanto, SE., MM ()
Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, SE., M.Sc ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 April 2023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asso. Prof. Dr. Naefan Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK 2160187

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Dwi Saputro
NIM : 1902010221
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pengguna *Bus Trans* Banyumas)

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 14 April 2023
Yang membuat pernyataan,



Ade Dwi Saputro

v

v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)

Dengan Mengucap Basmallah Dan Syukur, Kupersembahkan

Skripsi Ini Kepada:

Kedua orang tua saya Bapak Abdul Azam, Ibu Supinah
Terima kasih yang tidak terhingga atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa terhitung, semoga Allah SWT memberkahi dan mengganti segalanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu waTa'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tatalaksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Restu Frida Utami, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang dari awal kuliah hingga akhir telah membimbing saya.
5. Dr. Erny Rachmawati, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
6. Totok Haryanto,S.E.,MM selaku dosen penguji satu saya yang telah memberikan saran yang sangat penting sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Ika Yustina Rachmawati, SE.,M.Sc selaku dosen penguji dua saya yang telah memberikan saran untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak /Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
9. Orang tua saya, Bapak Abdul Azam dan Ibu Supinah yang selalu memberikan support dalam bentuk apapun kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya hingga bangku kuliah. Semoga bapak dan ibu sehat selalu dan Panjang umur.
10. Kakak dan Keponakan saya terimakasih atas segala doa dan dukungannya.
11. Teman-teman saya Akbar, Azizan, Rizki, Ucon, Al arnadi, Zidan, dan 361 terimakasih atas segala masukan dan supportnya selama ini.
12. Semua pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

.Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 14 April 2023
Penulis,

Ade Dwi Saputro

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Bus Trans Banyumas*)**

Ade Dwi Saputro¹, Dr. Erny Rachmawati, SE.,MM²
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
¹adedwisaputro46@gmail.com, ²ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. Sampel pada penelitian sebanyak 100 sebagai responden yang dipilih berdasarkan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kemudian kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan persepsi harga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE
PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Trans Banyumas Bus users)***

Ade Dwi Saputro¹, Dr. Erny Rachmawati, SE.,MM²
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
¹adedwisaputro46@gmail.com, ²ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, facilities, and price perceptions on consumer satisfaction. The sample in the study was 100 as respondents who were selected based on accidental sampling. Data analysis methods used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that simultaneously service quality, facilities and price perceptions have an effect on customer satisfaction, then service quality partially has no positive and significant effect on customer satisfaction, facilities partially have a positive and significant effect on customer satisfaction and partially price perceptions have no effect positive and significant to consumer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, facilities, price perception

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. Teori Atribusi.....	11
3. Kepuasan Konsumen.....	12
4. Kualitas Pelayanan.....	15
5. Fasilitas.....	18
6. Persepsi Harga.....	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional.....	40
F. Metode Analisis Data.....	44
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Instrumen.....	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4. Uji Analisis Data.....	48
5. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	48
6. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV.....	54
HASIL PENELITIAN.....	54
BAB V.....	83

PENUTUP	83
A. Simpulan	83
B. Keterbatasan dan Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90
1. Lampiran Kuesioner	91
Identitas Responden.....	93



Daftar Tabel

Tabel 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Fasilitas (X2)	43
Tabel 3.4 Indikator Penelitian Persepsi Harga (X3)	44
Tabel 4.1 Response Rate	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas (X2).....	62
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Harga (X3).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X3).....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji F Simultan	74
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Penelitian	77

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	51
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	52
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	53
Gambar 4.1 Kurva Uji t (Hipotesis Pertama).....	75
Gambar 4.2 Kurva Uji t (Hipotesis Kedua)	76
Gambar 4. 3 Kurva Uji t (Hipotesis Ketiga)	77

