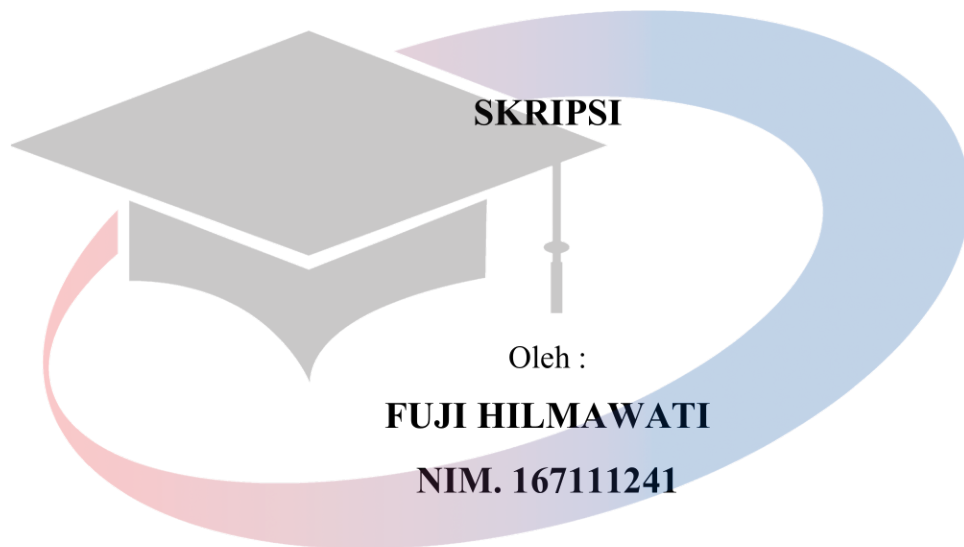
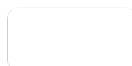


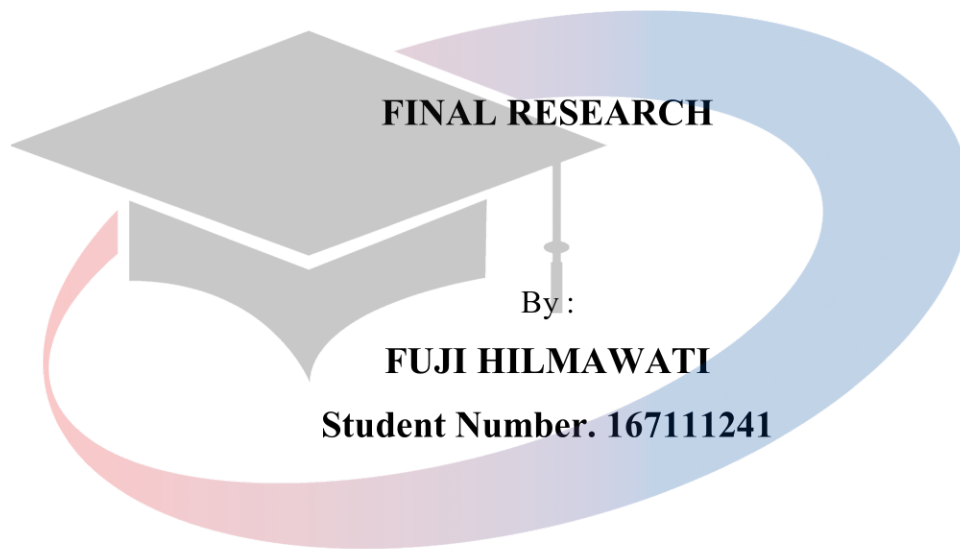
**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
PT BINTANG UTARA MEDAN**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**



**THE INFLUENCE OF PRICE, FACILITY AND SERVICE
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION USING
TRANSPORTATION SERVICES AT
PT BINTANG UTARA MEDAN**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA TRANSPORTASI
PT BINTANG UTARA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**FUJI HILMAWATI
NIM. 167111241**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Fuji Hilmawati
Nim : 167111241
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi PT Bintang Utara Medan.
Tempat Penelitian : PT Bintang Utara Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sisingamangaraja KM 7,3, Kota Medan.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non – eksklusif (Non – exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulisan/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



(Fuji Hilmawati)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi PT Bintang Utara Medan. Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 96 sampel yaitu konsumen PT Bintang Utara Medan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independent (Harga, Fasilitas dan Kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). *Adjusted R²* menunjukkan bahwa variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 84.3 % dan sisanya sebesar 15.7 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



ABSTRACT

This study aims to study and analyze the effect of Price, Facility and Service Quality to the PT Bintang Utara Medan's Consumers Satisfaction. This study uses Accidental sampling techniques conducted by distributing questionnaires to 96 samples, namely consumer of PT Bintang Utara Medan. The data analysis method used in this study is multiple linear multiples. Partial testing (t test) shows that Price and Facility variabls affect the consumer satisfaction, but Service Quality not influence). Furthermore, the simultaneous test results (F test) which shows the independent variables (Price, Facility, and Service Quality) affect the dependent variable (Consumer Satisfaction). Adjusted R^2 shows the variables of Price, Facility, and Service Quality can explain variations to the variable Consumer Satisfaction of 84.3 % and the remaining 15,7 % is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *Price, Facility, Service Quality and Consumer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setiaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi PT Bintang Utara Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini kami dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen pembimbing I dan selaku Ketua STIE Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si., selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil ketua I STIMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staff STIE-Mikroskil yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.



11. Orang tua penulis, Bapak Taslim MD dan Ibu Marlinda. Adik-adik penulis Shalaisyatul Fathia, Aika Putra dan Raline Zaida yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi yang terus menerus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan penulis, Ghea Seftia Ramlan, Trisna Wati, M. Tegar Cahya, Albayan Deju, Fajar Kurniawan, Henry Xerxes, Cyndi Delicia, Intan Irawati Gultom, Dinda Trianingtyas, Rurien Ezra Lubis, serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2016-2020 yang telah memberi motivasi dan semangat.
13. Teman terkasih Antoni Jamil yang telah menjadi salah satu penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

Medan, Juli 2020

Penulis,

Fuji Hilmawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Originalitas Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Harga.....	18
2.1.4 Fasilitas.....	22
2.1.5 Kualitas Pelayanan	25
2.2 Review Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Objek Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43

3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	45
3.6	Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan PT Bintang Utara	46
4.1.2	Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner.....	48
4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.1.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
4.1.6	Hasil Uji Kualitas Data.....	59
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.1.9	Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.2	Pembahasan	70
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	70
4.2.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	72
4.2.4	Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		115



DAFTAR GAMBAR

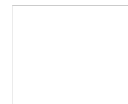
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bintang Utara Medan	47
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.3 Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	66



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

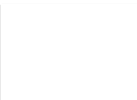
Tabel 1.1 Perbandingan harga antara PT. Bintang Utara dengan PT. Makmur.....	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Konsumen	50
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga (X_1).....	51
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Fasilitas (X_2)	52
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	54
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....	55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Harga	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Fasilitas.....	57
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Harga.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Fasilitas	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.18 Hasil Reliabilitas Variabel Harga	62
Tabel 4.19 Hasil Reliabilitas Variabel Fasilitas	62
Tabel 4.20 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.21 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	65
Tabel 4.24 Hasil Uji Glejser	67



Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.27 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F)	69
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	70



UNIVERSITAS MIKROSKIL



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER 79

LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN 85

LAMPIRAN 3 DISTRIBUSI HASIL STATISTIK DESKRIPTIF 97

LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIABILITAS 99

LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK 101

LAMPIRAN 6 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA 104

LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS 104

LAMPIRAN 8 KOEFISIEN DETERMINASI (R^2) 105

LAMPIRAN 9 HASIL DISTRIBUSI r 106

LAMPIRAN 10 NILAI TABEL DISTRIBUSI t 109

LAMPIRAN 11 NILAI DISTRIBUSI TABEL F 112



UNIVERSITAS
MIKROSKIL