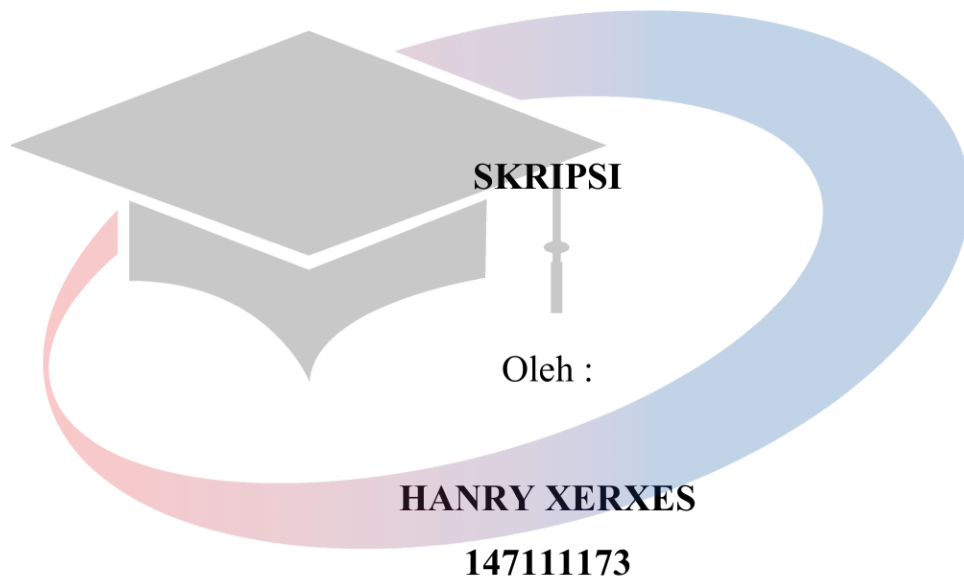


**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT. ANTAR LINTAS  
SUMATERA (ALS) MEDAN**



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

**THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND  
FACILITIES ON CONSUMER SATISFICATION AT PT. ANTAR  
LINTAS SUMATERA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By :

**HANRY XERXES**

**147111173**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. ANTAR LINTAS**  
**SUMATERA (ALS) MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**HANRY XERXES**  
**147111173**

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pendamping Pembimbing,

(Ella Silvana Ginting S.E., M.Si).

(Purnaya Sari Tarigan S.E)

Medan, 14 Agustus 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi  
Manajemen,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

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 mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Hanry Xerxes

NIM : 147111173

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Medan**

Tempat Penelitian : PT. Antar Lintas Sumatera Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (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 penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi 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,



Hanry Xerxes

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen PT. Antar Lintas Sumatera Medan. Populasi penelitian ini diambil dari jumlah konsumen selama 6 bulan. Dengan menggunakan rumus Slovin, maka memperoleh jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 113 konsumen dengan taraf kesalahan 5%. Metode yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner terhadap 113 orang responden konsumen PT. Antar Lintas Sumatera Medan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa Harga dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya hasil uji secara simultan (Uji F) yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Adjusted R Square* sebesar 0,774 atau 77,4%. Hal ini berarti 77,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 22,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel- variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to determine the influence of the Price, Service Quality and Facilities towards PT. Antar Lintas Sumatera Medan's Consumers Satisfaction. The population in this study was taken from the number of consumers for 6 month. Using the Slovin Formula, then obtain the number of samples are many as 113 consumers with 5% error rate. The method used is Purposive Sampling. Data collection method in this research using questioner to 113 respondent consumer of PT. Antar Lintas Sumatera Medan. Data analysis method used is Multiple Linear Regression Analysis method. Partial testing (Test T) shows that Price and Facilities have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore simultaneous test results (Test F) conducted shows that the variable Price, Service Quality and Facilities significantly influence the consumer satisfaction. Adjusted R Square of 0.774 or 77.4%. This means that 77.4% of consumer satisfaction is influenced by three independent variables, while the remaining 22.6% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.*

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah: “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Antar Lintas Sumatera Medan”.

Selama melakukan penelitian ini dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat, semangat, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E., selaku Dosen Pemdamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom, M.T., Selaku Wakil Ketua 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 Medan.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis STIE Mikroskil Medan .
9. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M., dan Ibu Erni Siregar, S.E., M.M. selaku dosen penguji.

10. Bapak dan Ibu Dosen di STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan-bimbingan yang berharga selama masa perkuliahan.
11. Bapak pimpinan dan seluruh Karyawan PT. Antar Lintas Sumatera Medan yang telah memberikan saya izin dan mengambil data yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.
12. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis
13. Kedua orang tua saya Posma Hamongan Sihombing dan Elseria Harianja
14. Kedua saudara saya Ferdinand Johannes Low Sihombing dan Ruth Ellyana Ganda Sihombing.
15. Teman-teman seperjuangan saya Albayan Deju Nasution, Romaulina Simamora, Asriani Rumetta, Derbi Domero Ginting, Marganda Siburian, Pasti Silaban.
16. Sahabat-sahabat saya Berkat Setiawan Harefa, Rico Yohanes Batubara, Erick Ryan Silalahi, dan Roy Ricardo Sihombing.
17. Seluruh rekan jurusan Manajemen Bisnis stambuk 2014 STIE-Mikroskil Medan yang telah membantu memberikan semangat dan waktunya untuk ikut membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian dimasa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 09 Agustus 2020

Penulis,

Henry Xerxes



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1. Rumusan Masalah .....	7
1.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Originalitas .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1. Pemasaran .....	10
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.1.2. Segmentasi Pemasaran.....	11
2.1.1.3. Strategi Pemasaran.....	12
2.1.2. Jasa Transportasi .....	13
2.1.2.1. Pengertian Jasa Transportasi.....	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.3.2. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.3.3. Ciri – ciri Konsumen Merasa Puas .....	15
2.1.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.5. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18

2.1.3.7. Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4. Harga .....	20
2.1.4.1. Pengertian Harga.....	20
2.1.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.1.4.3. Pertimbangan dalam penetapan harga .....	22
2.1.4.4. Indikator Harga.....	22
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5.1. Pengertian Kualitas .....	23
2.1.5.2. Pengertian Pelayanan.....	24
2.1.5.3. Bentuk – bentuk Pelayanan.....	24
2.1.5.4. Unsur – unsur Pelayanan .....	25
2.1.5.5. Langkah – langkah Pelayanan .....	26
2.1.5.6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.5.7. Kualitas Jasa Pelayanan Transportasi .....	27
2.1.5.8. Indikator Kualitas Pelayanan .....	30
2.1.6 Fasilitas.....	31
2.1.6.1. Pengertian Fasilitas .....	31
2.1.6.2. Faktor Pendukung Fasilitas.....	31
2.1.6.3. Indikator – indikator Fasilitas.....	32
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Konseptual .....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	40
<b>BAB III.....</b>	<b>44</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	44
3.2. Objek Penelitian .....	44
3.3. Populasi dan Sampel .....	44
3.3.1. Populasi.....	44
3.3.2. Sampel .....	45
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4.1. Data Primer .....	46

3.4.1.1. Observasi .....	46
3.4.1.2. Wawancara.....	46
3.4.1.3. Kuesioner .....	47
3.4.2. Data Sekunder.....	47
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	47
3.6. Metode Analisi Data.....	49
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	49
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	50
3.6.2.1. Uji validitas.....	50
3.6.2.2. Uji Reliabilitas .....	50
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	50
3.6.3.1. Uji Multikolinieritas .....	51
3.6.3.2. Uji Normalitas.....	51
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.6.4. Analisi Regresi Linear Berganda.....	52
3.6.5. Pengujian Hipotesis .....	53
3.6.5.1. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	53
3.6.5.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	54
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
<b>BAB IV .....</b>	<b>55</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	55
4.1.1.1. Sejarah Perusahaan Pada PT. Antar Lintas Sumatera .....	55
4.1.1.2. Visi & Misi Perusahaan.....	55
4.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	58
4.1.3. Gambaran Umum Responden.....	58
4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	60
4.1.4.1. Variabel Harga ( $X_1$ ).....	60
4.1.4.2. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	61

4.1.4.3.	Variabel Fasilitas ( $X_3$ ) .....	62
4.1.4.4.	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	63
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data.....	64
4.1.5.1.	Uji Validitas Data .....	64
4.1.5.2.	Uji Reabilitas .....	67
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.6.1.	Uji Multikolinieritas .....	69
4.1.6.2.	Uji Normalitas .....	70
4.1.6.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.1.7.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis .....	77
4.1.8.1.	Uji Parsial (Uji-t).....	77
4.1.8.2.	Uji Simultan (Uji-F) .....	78
4.1.9.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.2.	Pembahasan .....	79
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	79
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	80
4.2.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	82
4.2.4.	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	83
<b>BAB V</b>	.....	<b>85</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>85</b>
5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>88</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>130</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Antar Lintas Sumatera Medan.....	56
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	72
Gambar 4.4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	74



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Tiket .....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Fasilitas Bus .....	6
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Data Populasi .....	45
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	47
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel .....	48
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	62
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas .....	63
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	67
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Variabel Harga.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabel Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabel Variabel Fasilitas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabel Variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser .....	75
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	77
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F) .....	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	90
LAMPIRAN 2 Tabulasi Hasil Kuesioner .....	95
LAMPIRAN 3 Hasil Deskriptif Statistik .....	107
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	109
LAMPIRAN 5 HASIL Uji Asumsi Klasik .....	112
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	115
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Hipotesis .....	115
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Koefisien Detetminasi ( $R^2$ ).....	116
LAMPIRAN 9 Tabel Distribusi .....	117



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL