



**PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS ARMADA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KELAS BISNIS
PO. MUJI JAYA CITRA MANDRI**

Diajukan oleh :

AHMAD ZAKI AMIRUDDIN

NIM. 2014-11-125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

**PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS ARMADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KELAS BISNIS PO. MUJI JAYA CITRA MANDRI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2018

Mengetahui
Ketua ProgDi



Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I



Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
NIDN. 0026065516

Mengetahui
Dekan,



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

-H.R. Muslim-

“Sebaik-baik kamu ialah orang yang belajar al-Qur'an dan mengajarkannya kepada orang lain”

-HR. Bukhari-

Keuntungan dan kerugian adalah dua sisi dari satu oin yang sama.
Terlalu takut rugi sama dengan menjauhi keuntungan

-Mario Teguh-

Kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta dengan segala ridho-Nya.
2. Keluargaku yang telah memberikan do'a dan dukungan.
3. Sahabat karibku tersayang.
4. Almamater kebanggaanku.

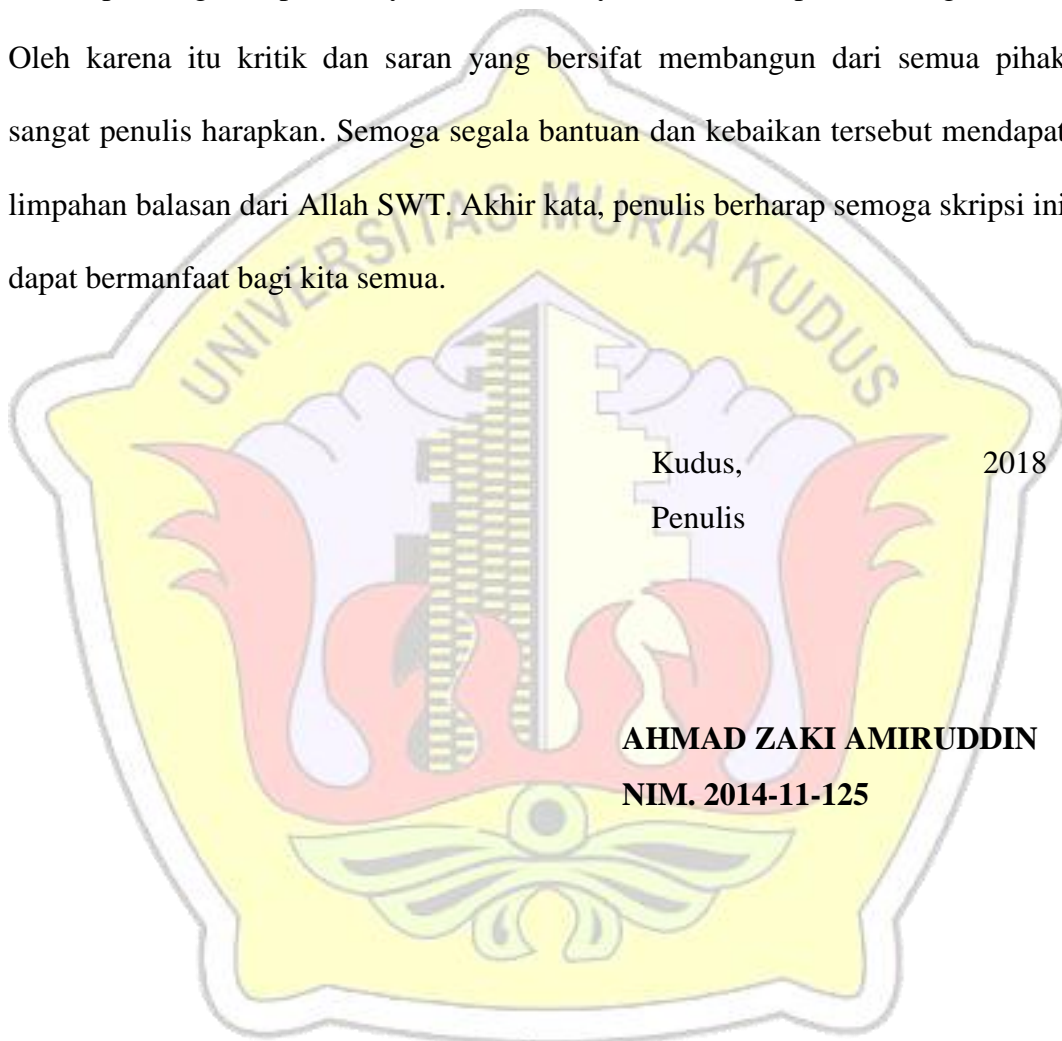
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik dan lancar. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan pemikiran selama berlangsungnya pengerjaan skripsi ini, yaitu

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini .
5. Segenap keluarga besar Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kudus, 2018
Penulis

AHMAD ZAKI AMIRUDDIN
NIM. 2014-11-125

ABSTRAKSI

PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS ARMADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KELAS BISNIS PO. MUJI JAYA CITRA MANDRI

AHMAD ZAKI AMIRUDDIN
NIM. 2014-11-125

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Perusahaan dari PO Muji Jaya Citra Mandiri penurunan penumpang kelas bisnis setelah lebaran yang ada pada bulan Juli sampai dengan Nopember 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas armada terhadap kepuasan konsumen pada PO. Muji Jaya Citra Mandiri. Variable yang diajukan adalah tiga variable bebas, yaitu harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas armada serta satu variable terikat, yaitu kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap konsumen kelas bisnis PO. Muji Jaya Citra Mandiri dan dilakukan regresi menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas armada berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PO. Muji Jaya Citra Mandiri. Perusahaan perlu lebih meningkatkan segala fasilitas yang ada dalam armada bus ini. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan paket promo dan potongan harga pada even tertentu sehingga bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: harga tiket, kualitas pelayanan, fasilitas armada dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TICKET PRICE, QUALITY OF SERVICE AND ARMADA FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION CLASS BUSINESS PO. MUJI JAYA CITRA MANDRI

**AHMAD ZAKI AMIRUDDIN
NIM. 2014-11-125**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT**

Companies from PO Muji Jaya Citra Mandiri decline business class passengers after the Eid in July to November 2017. This study aims to examine the influence of ticket prices, service quality and fleet facilities on customer satisfaction on the PO. Muji Jaya Citra Mandiri. The proposed variables are three independent variables, namely ticket price, service quality and fleet facility and one dependent variable, that is consumer satisfaction. This research was conducted by questionnaire method to consumer business class PO. Muji Jaya Citra Mandiri and regression using SPSS.

The result of the research shows that ticket price, service quality and fleet facility have positive and significant effect to customer satisfaction on PO. Muji Jaya Citra Mandiri. Companies need to further improve all existing facilities in this bus fleet. In addition, the company can also provide promo packages and discounts on certain events so as to further enhance customer satisfaction.

Keywords: ticket prices, service quality, fleet facilities and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemasaran.....	8
2.2. Kepuasan Konsumen.....	10
2.3. Harga	14
2.4. Kualitas Pelayanan	19
2.5. Fasilitas.....	25
2.6. Pengaruh Antar Variabel.....	29

2.7. Penelitian Terdahulu.....	31
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
2.9. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Rancangan Penelitian	38
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ..	38
3.3. Jenis dan Sumber Data	41
3.4. Populasi dan Sampel.....	42
3.5. Pengumpulan Data.....	44
3.6. Pengolahan Data.....	45
3.7. Uji Instrumen.....	46
3.8. Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2. Penyajian Data.....	52
4.3. Uji Instrumen.....	58
4.4. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran-saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Kelas Bisnis Bus Pariwisata Muji Jaya Citra Periode Bulan Juni Sampai dengan Desember 2017	3
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan	53
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Harga Tiket.....	55
Tabel 4.5. Fekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Armada	57
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Reliabilitas	60
Tabel 4.10. Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorof-Smirno Test</i>	61
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Multikolinieritas	62
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi.....	64
Tabel 4.14. Hasil Analisis Parsial	66
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Berganda (dengan signifikansi $\alpha = 10\%$)	70
Tabel 4.16. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	36

