

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

DODY DHARMAWAN

B100140382

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JASA TRANSPORTASI.**

(Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten)

Yang ditulis dan disusun oleh :

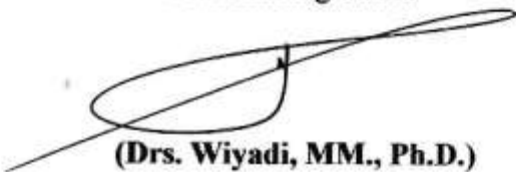
DODY DHARMAWAN

B 100 140 382

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 23 Oktober 2018

Pembimbing utama



(Drs. Wiyadi, MM., Ph.D.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M.)

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DODY DHARMAWAN**

NIRM : **B100140382**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI. (Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten).**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 23 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



(Dody Dharmawan)

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

-(QS. Al- Insyirah, 5-8)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”.

(Confusius)

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga”.

(H.R Muslim)

Learn From Yesterday,

Life Foe Today,

And hope for tommorow

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam.

Sholawat serta Salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini untuk :

- Bapak Joko Triyono dan Ibu Is Dwi Wahyuni, orang tua yang kucintai dan kusayangi, yang selalu memberikan do'a, motivasi dan kepercayaan setulus hati untuk mencapai cita-cita.
- Adikku tercinta Eny Dharmastuti, yang selalu menghibur dan memberikan do'a – do'anya agar masmu ini lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- Keluarga Bapak Agus Rianto dan Ibu Endang Damayanti , yang selalu memberikan spirit dan Do'a dalam menguatkan langkahku dalam menempuh studi ini.
- Untuk Sherina Novi Riyanti yang tak henti memberikan semangat dan do'a terbaik agar cepat selesai dalam mengerjakan skripsi.
- Sahabat-sahabat seperjuangan San Surya, Viki, Haris, Ulin, Fityan, Galih semuanya yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu terima kasih atas dukungan dan semangatnya serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan.
- Teman-teman FEB Manajemen angkatan 2014, terima kasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
- Almamaterku FEB Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Segenap rekan-rakan yang telah memberikan do'a dan dukungan.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Pelanggan Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden dengan teknik Accidental Sampling, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (0,260), harga (0,423) dan kepuasan pelanggan (0,302), semuanya berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas pelayanan (0,013), harga (0,000) dan kepuasan pelanggan (0,000), berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas

ABSTRACT

This research is conducted to customer of PO. Damai Trans Klaten. The aim from this research is to know the effect from service quality, price, and customer satisfaction toward the customer loyalty of PO. Damai Trans Klaten. In this research collected of data with questionnaire toward 100 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that service quality (0,260), price (0,423), and customer satisfaction (0,302) have the positive effect for the customer loyalty. From F test resulting service quality, price, and customer satisfaction, that mean all of three variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the customer loyalty. From t test resulting service quality (0,013), price (0,000) and customer satisfaction (0,000), that mean all variables have significance influential toward customer loyalty

Key words: *service quality, price, customer satisfaction, loyalty*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi ” (Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Transportasi PO. Damai Trans Klaten), tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat yang terpilih, terlahir untuk seluruh manusia demi Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph. D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM., Ph.D. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Didik Gunarto selaku pemilik PO. Damai Trans di Klaten yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di PO. Damai Trans.
6. Bapak Basworo Diby, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.

7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menyalurkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
9. Sahabat – sahabat yang tersayang tak pernah bosan menemani sejak awal perkuliahan dimulai, dan selalu memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amiin,

Surakarta, 23 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Loyalitas Pelanggan	7
2. Kualitas Pelayanan.....	8
3. Pengertian Harga	12
4. Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis Penelitian	16
1. Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan.	16
2. Harga Dan Loyalitas Pelanggan	17
3. Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	18
D. Kerangka Pemikiran.....	18

BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
	A. Jenis Penelitian	20
	B. Jenis data dan sumber data	20
	C. Metode pengumpulan data.....	20
	D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
	1. Definisi Operasional	21
	2. Instrumen Penelitian	23
	E. Metode Analisis Data	23
	1. Deskriptif Variabel Penelitian.....	23
	2. Uji Kualitas Data.....	24
	3. Uji Asumsi Klasik.....	24
	4. Uji Hipotesis.....	26
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
	A. Gambaran Umum Responden	30
	B. Statistik Deskriptif	32
	C. Pengujian Data	34
	1. Uji Kualitas Data.....	34
	2. Uji Asumsi Klasik.....	36
	D. Uji Hipotesis	39
	1. Uji Regresi Linier Berganda	39
	2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	40
	3. Uji F	41
	4. Uji t	41
	E. Pembahasan.....	42
BAB V	PENUTUP.....	47
	A. Kesimpulan	47
	B. Keterbatasan Penelitian.....	48
	C. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Dan Pekerjaan Responden ..	31
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Data.....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji t.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
------------------------------------	----