

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PERUSAHAAN OTOBUS (PO) SINAR JAYA JAKARTA –
PURWOKERTO DENGAN VARIABEL INTERVENING
KEPUASAN KONSUMEN**

YOHANES BUDI PRIHARTANTO

8215092885



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN REGULER
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED
PRICE ON CONSUMER LOYALTY IN AUTOBUS COMPANY
(PO) SINAR JAYA JAKARTA – PURWOKERTO WITH
CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE**

YOHANES BUDI PRIHARTANTO

8215092885



This thesis is written as part of bachelor degree in Economics accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
MAJOR/CONCENTRATION IN MARKETING MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

NIP: 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1 <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1002	Ketua		07-07-2014
2 <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1001	Sekretaris		07-07-2014
3 <u>Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1001	Penguji Ahli		01-07-2014
4 <u>Dr. Mohamad Rizan, MM</u> NIP. 19720627 200604 1001	Pembimbing I		11-07-2014
5 <u>Agung Kresnamurti R.P., ST., MM</u> NIP. 19740416 200604 1001	Pembimbing II		01-07-2014

Tanggal Lulus : 23-06-2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, ..11.. JULI ..2014

Yang membuat pernyataan



Yohanes Budi Prihartanto

8215092885

ABSTRAK

Yohanes Budi Prihartanto, 2014 : *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Otobus (PO) Sinar Jaya Jakarta - Purwokerto dengan Variabel Intervening Kepuasan Konsumen*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kausalitas korelasional. Penelitian dilakukan dengan terhadap 310 penumpang Bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta - Purwokerto dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, kemudian diolah menggunakan AMOS 21. Hasil penelitian menunjukkan : 1) lebih dari 60% penumpang bus PO Sinar Jaya Jakarta-Purwokerto memberikan tanggapan positif terhadap keseluruhan variabel pengukuran 2) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai p-value sebesar 0,003. 3) Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai p-value sebesar 0.044. 4) Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai p-value sebesar ***. 5) Kualitas Pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan, sebesar 44,1%. 6) Variabel Persepsi Harga terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan, sebesar 30,0%

Katakunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Yohanes Budi Prihartanto. 2014 : The Effect of Service Quality and Perceived Price on Consumer Loyalty in Autobus Company (PO) Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto with Consumer Satisfaction as Intervening Variable. Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing Management, Program Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

*This study aims to determine the effect of Service Quality and Perceived Price on customer loyalty through customer satisfaction at PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto. The analysis conducted in this research is descriptive and causal correlational analysis. The study was conducted with 310 passengers of The Inter-City Bus PO Sinar Jaya Jakarta - Purwokerto using purposive sampling method. While the technique of data collection is done by distributing questionnaires, which are then processed using AMOS 21. The results showed that: 1) more than 60% of passenger buses PO Sinar Jaya Jakarta - Purwokerto responded positively to the overall measurement variables. 2) Service Quality and Customer Satisfaction has a significant relationship with a p-value of 0.003. 3) Perception price and customer satisfaction has a significant relationship with p-value of 0.044. 4) Customer Satisfaction and Loyalty Consumers have a significant relationship with a p-value of ***. 5) Quality of Service is found to significantly affect the variable Customer Loyalty through Customer Satisfaction, at 44,1%. 6) Variable Perception price shown to significantly affect the variable Customer Loyalty through Customer Satisfaction, at 30,0%*

Keywords : Service Quality, Price Perceptions, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Otobus (PO) Sinar Jaya Jakarta - Purwokerto dengan Variabel Intervening Kepuasan Konsumen, yang merupakan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun skripsi, peneliti banyak dibantu dengan berbagai bimbingan, kritik serta saran, dan motivasi dari berbagai berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, MM selaku dosen pembimbing I dan juga Bapak Agung Kresnamurti RP, ST, MM selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi masukan kepada peneliti
2. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Dr. Hamidah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta
4. Bapak Drs. Dedi Purwana, E.S.,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memberi semangat dan nasehat kepada peneliti selama menyelesaikan pendidikan.
6. Para kerabat dan orang – orang terdekat yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu peneliti mohon maaf, apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dari isi atau penulisan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Juli 2014

Peneliti

HALAMAN PERSEMBAHAN

*When I find myself in times of trouble
Mother Mary comes to me
Speaking words of wisdom:
Let It Be
(Let It Be – THE BEATLES)*

Setelah melalui serangkaian proses yang cukup panjang, skripsi ini dapat terselesaikan. Begitu banyak rintangan dan hambatan yang menghalangi jalan saya dalam proses ini. Namun, seperti lirik lagu karya Paul McCartney yang selalu saya dengarkan ini, "**Let It Be**". Biarlah itu terjadi. Hadapilah, karena memang itu jalan yang harus saya hadapi untuk menuju sukses. Terima kasih kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menemani saya dalam sedih dan senang, yang selalu meyakinkan sekaligus menguatkan saya bahwa setiap jalan yang dipilih ada konsekuensi yang harus dihadapi dan berkat bimbingan-Nya saya dapat melalui masa-masa penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- Bapak dan Ibu tercinta serta kakak - kakak yang dengan setia mendoakan serta memberikan motivasi, sehingga saya dapat melewati semuanya dan menyelesaikan skripsi ini.
- Pak Rizan dan Pak Agung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pak Gatot, Pak Ferry, dan Pak Usep yang telah memberikan masukan-masukan dan dukungan kepada saya saat melewati masa-masa sulit dalam penyelesaian skripsi ini.
- PT Sinar Jaya Megah Langgeng (PO Sinar Jaya) ,terutama kepada Bpk Hendah Sunugroho, Bpk Teguh, Ibu Sisca, dan Bpk Eko Yulianto atas kesempatan yang diberikan pada saya dalam proses observasi dan penelitian guna penyelesaian skripsi ini.
- Bpk Tulus Hidayatno selaku penaja tiket Pool 1 Cibitung beserta staf (a.l. Pak Kiswini, Pak Eko, Pak Edi, Mbak Diah, Mbak Novi) dan kru bus yang banyak membantu dalam proses penyebaran kuesioner kepada penumpang. Terima kasih, semoga kita dapat berjumpa lagi di lain kesempatan.

- Rekan-rekan Bismaania : Dandy, M.B.M (Galih, Fajar, Adit, Ikbal), SeTra (Om Gondes), ForBisCom (Oom Dudunk, Oom Onggo), dan Sinar Jaya Mania yang telah banyak membantu dalam proses observasi. Salam Bismaania!
- Rekan-rekan mahasiswa jurusan Manajemen 2009 terutama Novi, Titus, para "Cecoengoe" (Hafiz, Heru Cipoy, Abil, Zikri, Dhimas) yang telah memberikan banyak cerita, inspirasi, semangat, dan hiburan. Juga kepada Bahjatul Fitriyah yang telah memberi pemahaman mengenai SEM.
- Rekan-rekan seperjuangan : Adinda, Rita, Adit, Wita, Frista, Iin yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
- Rekan-rekan Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK) Sacra Familia UNJ yang telah banyak memberikan pengalaman kepada saya agar jangan mudah menyerah dalam menghadapi tantangan. Juga kepada Keluarga Badak (Aster, Mita, Vega, Rora, Bene) yang memberikan motivasi kepada saya agar segera lulus dari sini menyusul mereka.. :D

Dan, terima kasih untuk semua orang-orang terdekat yang selalu ada untuk memberikan perhatian. Semua hal yang telah kalian lakukan sangat berharga bagi saya.

Tuhan Memberkati