

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG**

**(Studi Kasus Bus DAMRI Trayek Palembang-Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Oleh :**

**MUHAMAD MUSTAQIM**

**16.151.004P**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG**

**(Studi Kasus Bus DAMRI Trayek Palembang-Jakarta)**

**MUHAMAD MUSTAQIM**

**16.151.004P**

**SKRIPSI**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Disetujui**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Program Studi Manajemen**

**Pembimbing**



**Efan Elpanso, S.E., M.M.**

**Dekan**

Universitas Bina  
Dharma  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG”** (Studi Kasus Bus DAMRI Trayek Palembang-Jakarta). Telah dipertahankan di depan penguji 3 September 2019 dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI :

1. Efan Elpanso, S.E., M.M.

Ketua

()

2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Anggota

()

3. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A.

Anggota

()

Palembang, September 2019

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

()

**Dr. Dina Mellita, SE., M.Ec.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Mustaqim

NIM : 16.151.004p

Dengan Ini menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pemegang dan memasukan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Mustaqim

NIM : 16.151.004p

## ABSTRAK

MuhamadMustaqim.2019.“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus DAMRI Palembang”. Dibimbing oleh Efan Elpanso. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan bus DAMRI Palembang. Dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dengan pemilihan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier sederhana. Dari hasil uji t diketahui  $t_{hitung}$  variabel kualitas layanan sebesar 8,732 dan  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,984. Maka  $t_{hitung}$  variabel kualitas layanan lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} 8,732 > t_{tabel} 1,984$ . Dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai  $R^2$  sebesar 0,438 atau sebesar 43,8%. Artinya variabel kualitas layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,8%.

**Kata Kunci :Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*Muhamad Mustaqim.2019. "The Effect of Service Quality on Palembang DAMRI Bus Customer Satisfaction". Supervised by Efan Elpanso. This study aims to determine and measure how much influence the quality of service on customer satisfaction using Palembang DAMRI buses. In this study as many as 100 respondents were taken by sample selection using accidental sampling technique. The type of data used in this study is primary data. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used is a simple linear regression method. From the results of the t test, it is known that the service quality variable is 8,732, and the table is 1,984. Then the service quality variable t is greater than t table or  $8.732 > 1.984$ . It can be stated that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. This means that there is a positive and significant influence on service quality (X) on customer satisfaction (Y). For the test of the coefficient of determination known Rsquare value of 0.438 or 43.8%. This means that the service quality variable (X) affects the customer satisfaction variable (Y) by 43.8%.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction.*

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“Someone is sitting in the shade today because someone planted a tree a long  
time ago”

(Warren Buffet)

“Seseorang bisa duduk di tempat teduh sekarang, karena seseorang telah  
menanam pohon sejak lama”

(Warren Buffet)

### **Kupersembahkan Kepada :**

- Bapak dan Ibuku tercinta
- Saudara – saudaraku tercinta
- Seseorang yang spesial
- Teman-teman dan Sahabat-sahabatku
- Almamaterku Tercinta Universitas Bina  
Darma Palembang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhamad Mustaqim  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang , 24 Agustus 1996  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Hulubalang II Gg.Lebak Sari No.3544 RT.03  
/RW.02 Kel. Bukit Baru Kec. Ilir Barat 1 Kota  
Palembang  
No Telp/Hp : 0822-6916-6643  
E-Mail : muhamadmustaqimm24@gmail.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD NEGERI 4 PALEMBANG (2008)  
SMP : SMP NEGERI 18 PALEMBANG (2011)  
SMA : SMA SRIJAYA NEGARA PALEMBANG (2014)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG”** (Studi Kasus Bus DAMRI Trayek Palembang-Jakarta). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) di program studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Dr. Sunda Ariana.,M.Pd.,M.M.** selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. **Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec** selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. **Efan Elpanso, S.E., M.M.** sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Bina Darma terima kasih untuk semua ilmu dan bantuan yang diberikan.

6. Bapak dan Ibuku yang selalu memberikan semangat dan doa untuk saya.
7. Pihak perum DAMRI yang telah memberi izin pada saya untuk melakukan penelitian
8. Saudara dan temen-temanku yang memberi dukungan dan semangat kepada saya.

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat lebih lanjut. Aamiin

Palembang, September 2019

Penulis



**Muhamad Mustaqim**

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
SURAT PENYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	6
1.3 TujuanPenelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1Pemasaran Jasa.....	9

2.1.1 Pengertian Jasa .....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.2.2 Manfaat Kualitas Layanan .....	11
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan .....	12
2.3 Kepuasan pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.5 Penelitian Terdahulu .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	24
2.7 Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	26
3.3 Populasi Dan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28

3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1 Uji Validitas .....	30
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.7 Metode Analisa Data.....	32
3.7.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	33
3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhan.....	34
3.8 Uji t .....	34
3.9 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian .....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perum DAMRI.....	37
4.1.2 Profil Perum DAMRI.....	38
4.1.3 Logo Perum DAMRI.....	40
4.1.4 Visi Dan Misi Perum DAMRI .....	41
4.1.5 Moto Dan 7 Integritas Perum DAMRI.....	41
4.1.6 Struktur Organisasi Perum DAMRI Palembang .....	44
4.1.7 Tugas Dan Wewenang .....	44
4.2 Deskripsi Profil Responden.....	47
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	53
4.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan .....	53
4.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57

4.4 Hasil Pengujian Validitas .....	60
4.4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	60
4.4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	62
4.5.1 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	62
4.5.2 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
4.6 Uji Koefisien Korelasi .....	63
4.7 Uji Regresi Linier Sederhana .....	65
4.8 Uji t (Parsial) .....	66
4.9 Uji Determinan ( $R^2$ ) .....	66
4.10 Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	33
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4 Skala Pengukuran Dari Jawaban Responden .....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi coefficient.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Logo Perum DAMRI.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perum DAMRI Palembang .....	44



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Responden Jenis Kelamin.....	48
Grafik 4.2 Responden Usia .....	50
Grafik 4.3 Responden Jenis Pekerjaan.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran1 Kuesioner Penelitian

Lampiran2 Jawaban Responden

Lampiran3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran5 Lembar Konsultasi

Lampiran6 Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal

Lampiran7 SK Pembimbing

Lampiran8 Formulir Perbaikan Komprehensif

Lampiran9 Formulir Pengajuan Judul

Lampiran10 Surat Izin Penelitian

Lampiran11 Form Kelayakan Penjilidan Skripsi

Lampiran12 Hasil Turnitin