

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG / PELANGGAN PADA
PT. GUNUNG HARTA BALI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh :

**SITI MARYAM
01.220.027**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
2006**

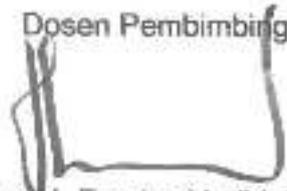
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SITI MARYAM
NPK : 01.220.027
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
/ PELANGGAN PADA PT. GUNUNG HARTA BALI

Malang, Februari 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA



Dosen Pembimbing

(Drs. H. Franica Yudhi, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi


(Drs. Maxion Sumtaky, MSi)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG/PELANGGAN PADA
PT. GUNUNG HARTA BALI**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**SITI MARYAM
01.220.027**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 11 Februari 2006

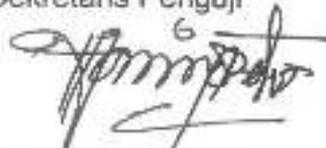
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



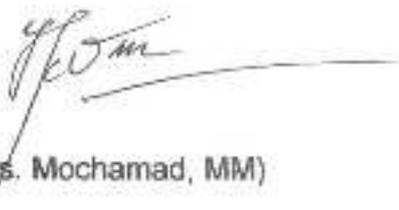
(Drs. H. Franica Yudhi, MM)

Sekretaris Penguji



(Drs. Yarnest, MM)

Anggota Penguji



(Drs. Mochamad, MM)

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Malang, Februari 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang



Drs. Maxion Sumtaky, MSi



PT. GUNUNG HARTA

Jl. Ngurah Rai No. 70, KEDIRI - TABANAN - BALI
Telp. (0361) 811397 - 814866 (6 Lines) Fax. (0361) 813955

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Gede Yoyok Santoso, ST
Jabatan : Pimpinan PT. Gunung Harta
Alamat : Jl. Ngurah Rai No. 70, Kediri - Tabanan- Bali

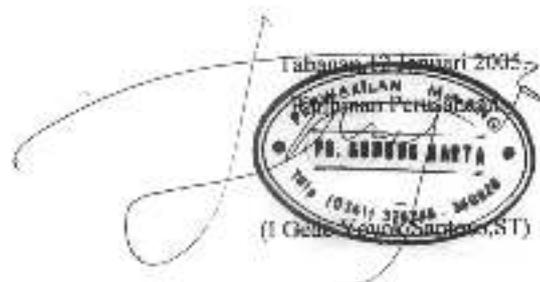
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Maryam
NIM : 01220027
Fakultas : Universitas Merdeka Malang

Telah mengadakan penelitian / observasi pada PT. Gunung Harta, dari tanggal 7 November 2005 s/d 24 Desember 2005, untuk memenuhi tugas Akademik dengan Judul Skripsi " Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Penumpang / Pelanggan Pada PO. Gunung Harta Bali ".

Demiikian surat keterangan ini kami buat untuk dapatnya digunakan sebagaimana mestinya

Tabanan, 12 Januari 2006



PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN
Pimpinan Perusahaan
PT. GUNUNG HARTA
Telp. (0361) 811397 - 814866
(I Gede Yoyok Santoso, ST)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : SITI MARYAM

Nomor Pokok : 02.220.027

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir: Tabanan, 23 Desember 1983

Alamat : Jl. Kamboja Gg IV / 10 Tabanan - Bali

Nama Orang Tua (Ayah) : H. Asmuni

(Ibu) : Hj. Maryati

Riwayat Pendidikan :

1. Tahun 1995 lulus SD Islam Tabanan - Bali
2. Tahun 1998 lulus SMP Negeri 2 Tabanan – Bali
3. Tahun 2001 lulus SMU TP 45 Tabanan – Bali
4. Tahun 2001 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi
Manajemen Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG / PELANGGAN PADA PT. GUNUNG HARTA BALI”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada :

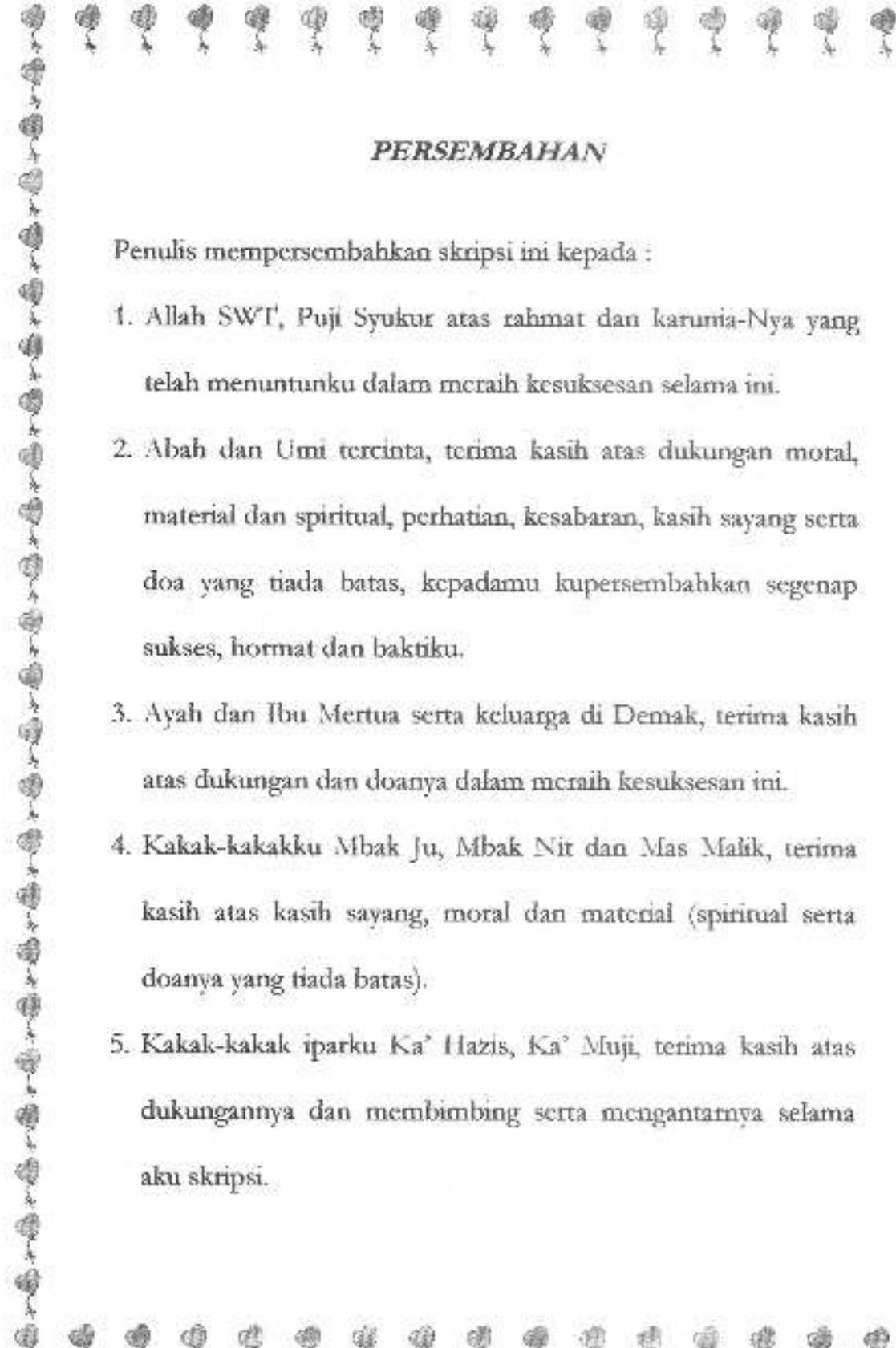
1. Bapak Drs. Maxion Sumtaky, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang, yang telah dengan penuh perhatian memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Dra. Erna Setijani, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan kemudahan, pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. H. Franica Yudhi, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, perhatian dan pengarahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak I Gede Yoyok Santoso, ST selaku pimpinan PT. Gunung Harta di Malang dan seluruh karyawannya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengadakan penelitian serta mendapatkan keterangan-keterangan serta data-data yang diperlukan dari perusahaan.

Meskipun penulis telah berusaha sebaik mungkin namun penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu semua saran yang bersifat membangun kami harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Malang, Februari 2006

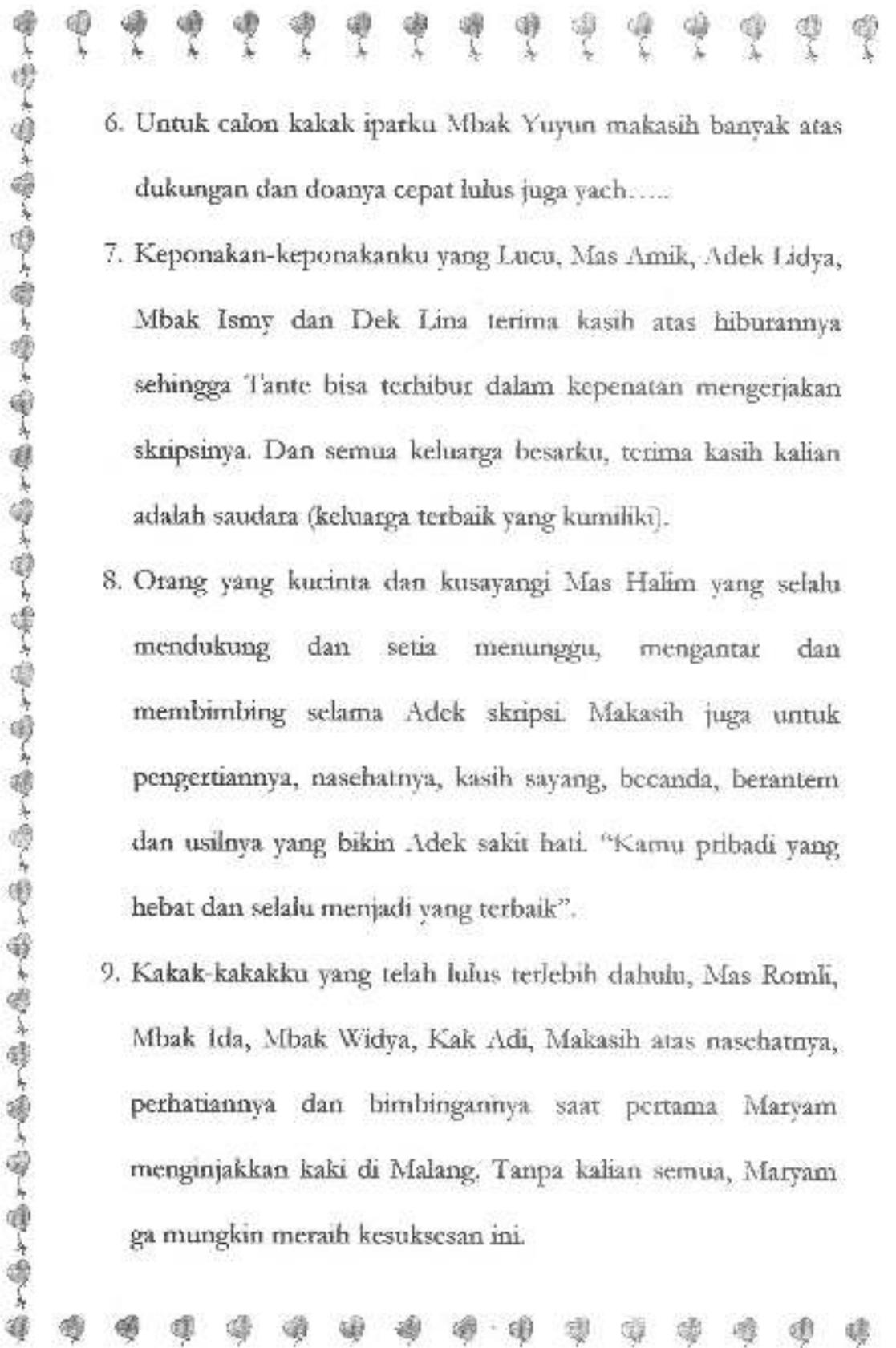
SITI MARYAM

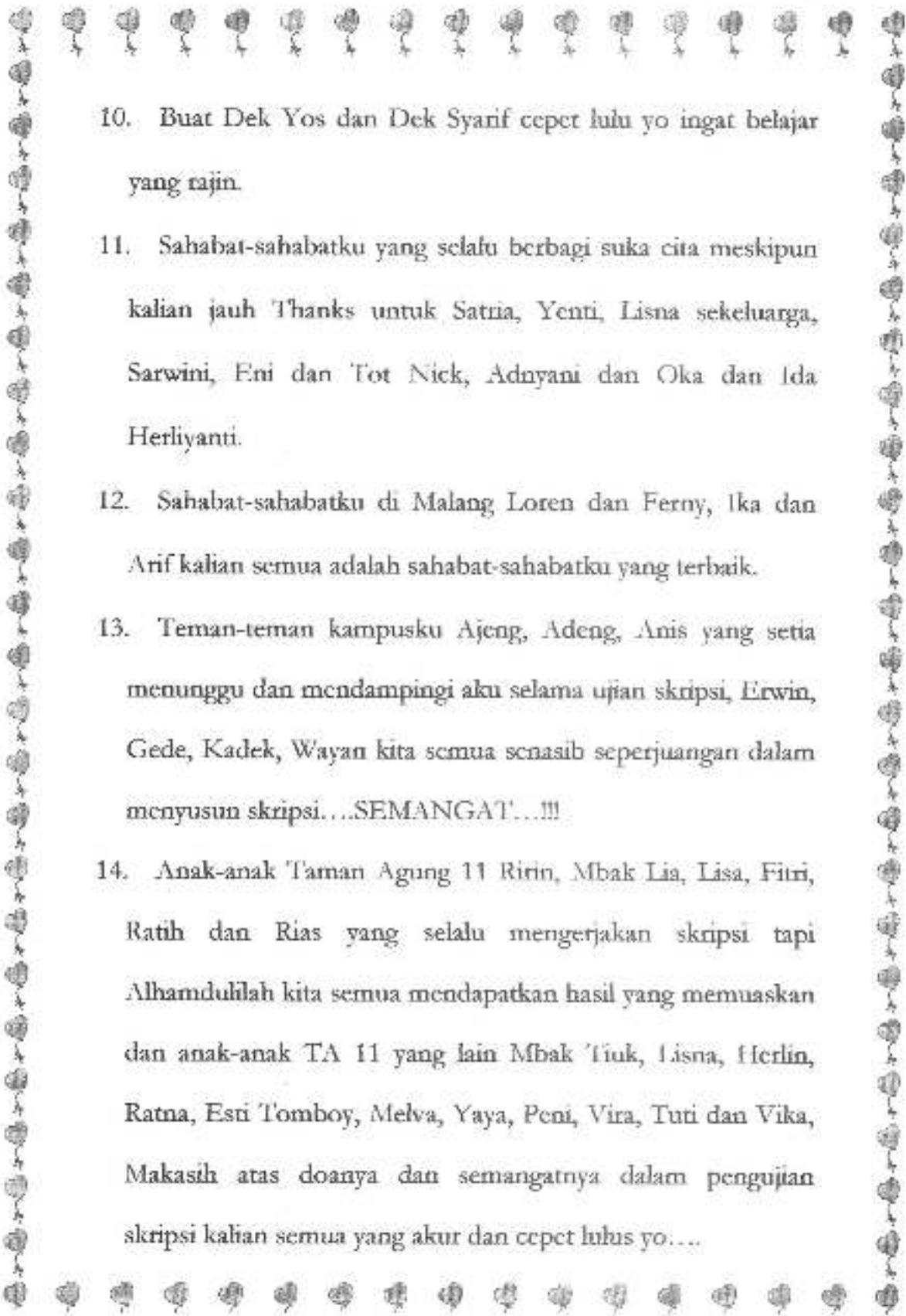


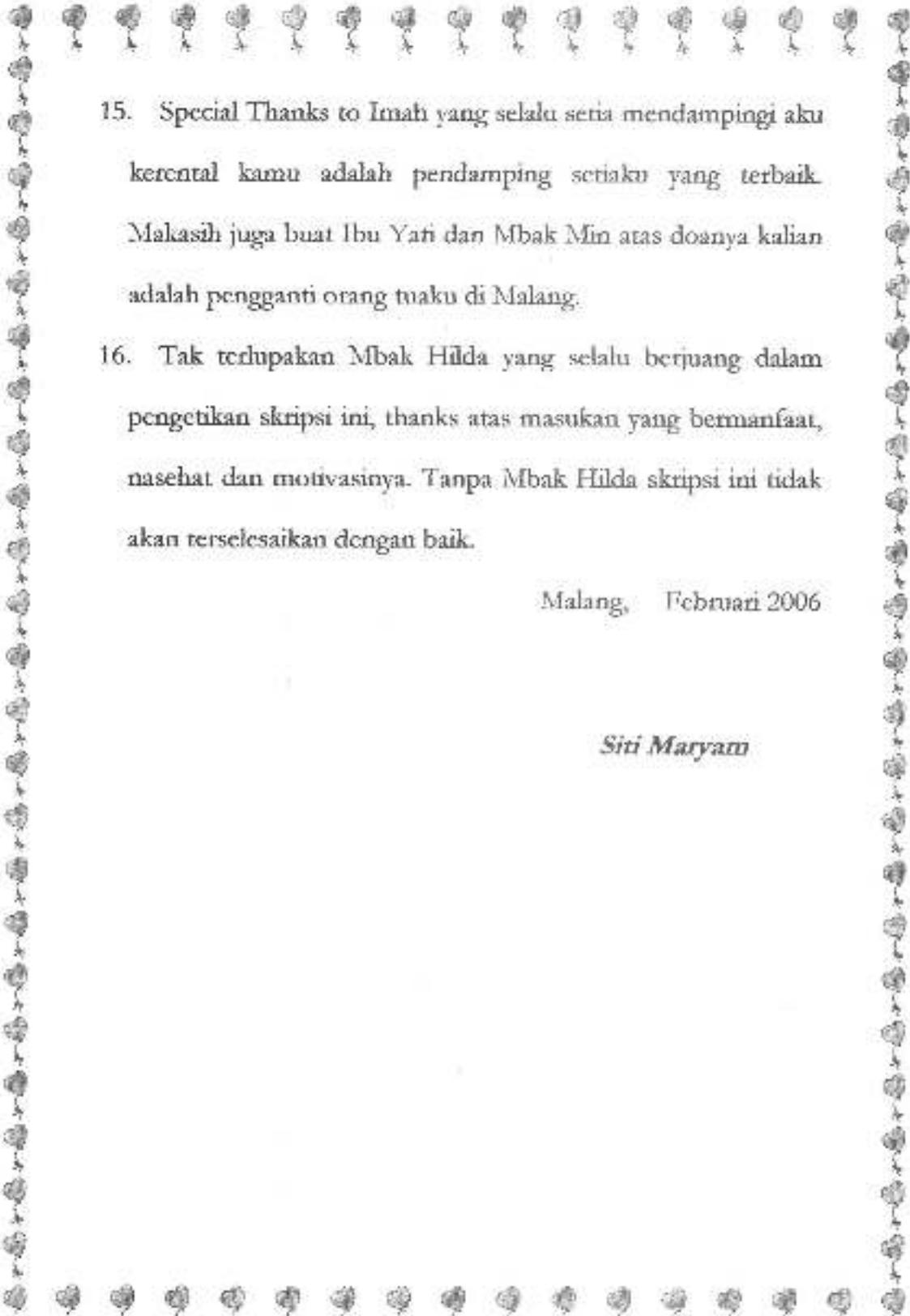
PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT, Puji Syukur atas rahmat dan karunia-Nya yang telah menuntunku dalam meraih kesuksesan selama ini.
2. Abah dan Umi tercinta, terima kasih atas dukungan moral, material dan spiritual, perhatian, kesabaran, kasih sayang serta doa yang tiada batas, kepadamu kupersembahkan segenap sukses, hormat dan baktiku.
3. Ayah dan Ibu Mertua serta keluarga di Demak, terima kasih atas dukungan dan doanya dalam meraih kesuksesan ini.
4. Kakak-kakakku Mbak Ju, Mbak Nit dan Mas Malik, terima kasih atas kasih sayang, moral dan material (spiritual serta doanya yang tiada batas).
5. Kakak-kakak iparku Ka' Hazis, Ka' Muji, terima kasih atas dukungannya dan membimbing serta mengantarnya selama aku skripsi.

- 
6. Untuk calon kakak iparku Mbak Yuyun makasih banyak atas dukungan dan doanya cepat lulus juga yach.....
 7. Keponakan-keponakanku yang Lucu, Mas Amik, Adek Lidya, Mbak Ismy dan Dek Lina terima kasih atas hiburannya sehingga Tante bisa terhibur dalam kepenatan mengerjakan skripsinya. Dan semua keluarga besarku, terima kasih kalian adalah saudara (keluarga terbaik yang kumiliki).
 8. Orang yang kucinta dan kusayangi Mas Halim yang selalu mendukung dan setia menunggu, mengantar dan membimbing selama Adek skripsi. Makasih juga untuk pengertiannya, nasehatnya, kasih sayang, bercanda, berantem dan usilnya yang bikin Adek sakit hati. "Kamu pribadi yang hebat dan selalu menjadi yang terbaik".
 9. Kakak-kakakku yang telah lulus terlebih dahulu, Mas Romli, Mbak Ida, Mbak Widya, Kak Adi, Makasih atas nasehatnya, perhatiannya dan bimbingannya saat pertama Maryam menginjakkan kaki di Malang. Tanpa kalian semua, Maryam ga mungkin meraih kesuksesan ini.

- 
10. Buat Dek Yos dan Dek Syarif cepet lulu yo ingat belajar yang rajin.
 11. Sahabat-sahabatku yang selalu berbagi suka cita meskipun kalian jauh Thanks untuk Satria, Yenti, Lisna sekeluarga, Sarwini, Eni dan Tot Nick, Adnyani dan Oka dan Ida Herliyanti.
 12. Sahabat-sahabatku di Malang Loren dan Ferny, Ika dan Arif kalian semua adalah sahabat-sahabatku yang terbaik.
 13. Teman-teman kampusku Ajeng, Adeng, Anis yang setia menunggu dan mendampingi aku selama ujian skripsi, Erwin, Gede, Kadek, Wayan kita semua scnasib seperjuangan dalam menyusun skripsi....SEMANGAT'...!!!
 14. Anak-anak Taman Agung 11 Ririn, Mbak Lia, Lisa, Fitri, Ratih dan Rias yang selalu mengerjakan skripsi tapi Alhamdulillah kita semua mendapatkan hasil yang memuaskan dan anak-anak TA 11 yang lain Mbak Tiuk, Lisna, Herlin, Ratna, Esti Tomboy, Melva, Yaya, Peni, Vira, Tuti dan Vika, Makasih atas doanya dan semangatnya dalam pengujian skripsi kalian semua yang akur dan cepet lulus yo....

- 
15. Special Thanks to Imah yang selalu setia mendampingi aku kerental kamu adalah pendamping setia yang terbaik. Makasih juga buat Ibu Yati dan Mbak Min atas doanya kalian adalah pengganti orang tuaku di Malang.
 16. Tak terlupakan Mbak Hilda yang selalu berjuang dalam pengetikan skripsi ini, thanks atas masukan yang bermanfaat, nasehat dan motivasinya. Tanpa Mbak Hilda skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Malang, Februari 2006

Siti Maryam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP PENULIS	
HALAMAN KATA PENGANTAR -----	i
HALAMAN DAFTAR ISI -----	iii
HALAMAN DAFTAR TABEL -----	v
HALAMAN DAFTAR GAMBAR -----	vi
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian -----	1
B. Perumusan Masalah -----	4
C. Tujuan Penelitian -----	4
D. Kegunaan Penelitian -----	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran -----	6
B. Tinjauan Tentang Kualitas Jasa (<i>Quality Service</i>) -----	7
1. Pengertian Tentang Kualitas -----	7
2. Perspektif Kualitas -----	9
3. Pengertian Jasa -----	11
4. Karakteristik Jasa -----	13
5. Macam-Macam Jasa -----	14
6. Kualitas Jasa Pelayanan -----	14
7. Kualitas Jasa -----	15
C. Tinjauan Tentang Pelayanan -----	16
1. Pengertian Pelayanan -----	16
2. Manfaat Pelayanan -----	18
3. Bentuk Pelayanan -----	19
4. Karakteristik Pelayanan -----	19
D. Tinjauan Tentang Transportasi -----	21
1. Pengertian dan Arti Penting Transportasi -----	21
2. Macam-Macam Pengangkutan -----	21
3. Permintaan Jasa Transportasi -----	22
E. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan dan Konsumen	23
1. Definisi Kepuasan Pelanggan -----	23
2. Strategi Kepuasan Pelanggan -----	25
3. Pendekatan dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan -----	26
4. Nilai dan Harapan Pelanggan -----	27

F. Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen -----	30
1. Pengertian Perilaku Konsumen -----	30
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen -----	31
G. Hipotesis-----	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel -----	40
B. Definisi Operasional Variabel -----	42
C. Ruang Lingkup Penelitian-----	45
D. Lokasi Penelitian -----	45
E. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel -----	45
F. Sumber Data -----	46
G. Jenis Data -----	47
H. Teknik Pengumpulan Data -----	48
I. Uji Instrumen Penelitian -----	48
J. Teknik Analisis Data-----	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian -----	53
1. Gambaran Umum -----	53
2. Struktur Organisasi -----	56
3. Personalia -----	63
4. Produk dan Hasil Produksi -----	67
5. Pemasaran Perusahaan -----	71
6. Keuangan Perusahaan -----	76
7. Visi dan Misi -----	77
8. Tujuan -----	78
9. Strategi -----	78
10. Pelanggan / Penumpang -----	80
B. Pembahasan Hasil Penelitian -----	81
1. Deskripsi Responden -----	81
2. Deskripsi Variabel Penelitian -----	83
C. Analisis Hasil Penelitian -----	95
1. Uji Validitas -----	95
2. Pengujian Hipotesis I -----	97
3. Pengujian Hipotesis II -----	102
D. Pembahasan -----	104
E. Implementasi Hasil Penelitian -----	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan -----	108
B. Saran-saran -----	110

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen -----	31
Tabel 2	: Jumlah Karyawan Menurut Jabatan -----	64
Tabel 3	: Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Jabatannya -----	64
Tabel 4	: Daftar Rute dan Tarif <i>Executive</i> -----	66
Tabel 5	: Data Persaingan Otobus Jurusan Malang – Denpasar -	75
Tabel 6	: Data Jumlah Pelanggan/Penumpang Jasa Transportasi Bus PT. Gunung Harta Bali -----	80
Tabel 7	: Umur Responden -----	81
Tabel 8	: Jenis Kelamin Responden -----	82
Tabel 9	: Tingkat Pendidikan Responden -----	83
Tabel 10	: Variabel Bukti Fisik (X_1) -----	84
Tabel 11	: Variabel Keandalan (X_2) -----	86
Tabel 12	: Variabel Daya Tanggap (X_3) -----	88
Tabel 13	: Variabel Jaminan (X_4) -----	90
Tabel 14	: Variabel Empati (X_5) -----	92
Tabel 15	: Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) -----	94
Tabel 16	: Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian -----	96
Tabel 17	: Analisis Reliabilitas Variabel yang Diteliti -----	97
Tabel 18	: Rekapitulasi Hasil SPSS -----	98
Tabel 19	: Hasil Uji SPSS -----	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Struktur Organisasi -----	57
Gambar 2	: Kurva Distribusi Normal -----	104

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan yang ketat hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan transportasi adalah kepuasan penumpang/pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan penumpang/pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai alat tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

PT. Gunung Harta Bali sebagai perusahaan transportasi yang tentunya tidak bisa lepas dari persaingan perusahaan sejenis yang saat ini sudah banyak bermunculan dengan trayek yang sama. Meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing menurut PT. Gunung Harta Bali untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi apa yang konsumen harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari para pesaingnya.

Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi, maka pengelola PT. Gunung Harta Bali dapat memperoleh informasi tentang pelayanan apa yang dapat menarik minat konsumen. Hal ini dapat memberi arah kebijakan bagi pengelola perusahaan transportasi khususnya PT. Gunung Harta Bali. Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Penumpang/pelanggan Pada PT. Gunung Harta Bali”**

Dengan semakin pesatnya bisnis perjalanan, transportasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Dengan kondisi ini dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut : Apakah pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan oleh PT. Gunung Harta Bali berpengaruh terhadap kepuasan penumpang/pelanggan?

Variabel yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan/penumpang dalam menggunakan jasa PT. Gunung Harta Bali ?

Bertitik tolak dari uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis dapat menarik kesimpulan yang merupakan ringkasan dari penjelasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, sehingga dapat diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang permasalahan yang dihadapinya. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan terhadap pelayanan PT. Gunung Harta Bali pada penelitian ini dioperasionalkan melalui variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap,

jaminan dan empati dengan diikuti variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan penumpang/pelanggan PT. Gunung Harta Bali.

Instrumen/alat ukur yang berupa kuesioner yang diajukan oleh peneliti kepada responden telah dijawab dan menghasilkan angka-angka yang valid dan reliabel setelah diuji secara statistik.

Dari hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang dibentuk oleh peneliti diterima secara sistematis terbukti dari F_{hitung} 5,64 yang dihasilkan lebih besar dari F_{tabel} 2,78.

Dari hasil regresi melalui perhitungan komputer menggunakan program SPSS diketahui bahwa variabel keandalan dan bukti fisik berpengaruh dominan positif terhadap kepuasan penumpang /pelanggan pada PT. Gunung Harta Bali dan dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai R^2 sebesar 0,543 yang berarti bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati telah menyebabkan perubahan terhadap konsumen sebesar 54,3% sedangkan sisanya 45,7% merupakan variabel yang tidak termasuk dalam penelitian.