



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN PO. SUBUR JAYA DI WILAYAH
KABUPATEN KUDUS)**

Oleh :
HANDI SUPRAWITO
2015-11-023

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN PO. SUBUR JAYA DI WILAYAH
KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

HANDI SUPRAWITO

2015-11-023

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, FASILITAS, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN PO. SUBUR JAYA DI WILAYAH KABUPATEN KUDUS)**

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



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

Iwan Sutroso, SE., MM.
NIDN. 0603007701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah, sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”

(Qs. Yusuf : 87)

“Tak selamanya langit itu kelam, suatu saat akan cerah juga, hiduplah dengan sejuta harapan, habis gelap akan terbit terang”

(Rhoma Irama)

Kupersembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku tersayang.***
- 2. Keluarga dan sahabat-sahabat karibku yang telah memberikan dukungan.***
- 3. Almamater Kebanggaanku.***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Sutono, SE., MM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Iwan Suroso, SE., MM. selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan karyawan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas ilmu, dukungan, dan pelayanannya.
6. PO. Subur Jaya Rembang sebagai obyek perusahaan terkait atas penelitian saya yang telah berkontribusi untuk membantu dalam melancarkan penelitian skripsi ini.

7. Seluruh responden yaitu konsumen pada PO. Subur Jaya di wilayah Kabupaten Kudus yang turut mempersilahkan saya dengan ramah untuk menyebarkan pertanyaan dalam kuesioner penelitian saya.
8. Bapak Mastono dan Ibu Jasmiatun sebagai orang tua dan kakak perempuan Murtikasari tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan baik dalam ungakapan maupun sebuah tindakan demi terselesainya penelitian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku yang selalu mengingatkan dan selalu memberikan dukungan ketika dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. 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. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Kudus, 1 Agustus 2020

Penulis

HANDI SUPRAWITO
NIM. 2015-11-023

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN PO. SUBUR JAYA DIWILAYAH KABUPATEN KUDUS)

HANDI SUPRAWITO

NIM. 2015-11-023

Dosen Pembimbing : 1. Sutono, SE., MM., Ph.D.
: 2. Iwan Suroso, SE., MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan, harga, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen PO. Subur Jaya diwilayah kabupaten Kudus. Dimana diajukan 4 (empat) variabel bebas yaitu kualitas layanan, harga, fasilitas, dan kepercayaan dan 1 (satu) variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap konsumen PO. Subur Jaya diwilayah kabupaten Kudus dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Tahap pertama menguji validitas dan realibilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi kualitas layanan, harga, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen PO. Subur Jaya diwilayah kabupaten Kudus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PO. Subur Jaya diwilayah kabupaten Kudus secara parsial. Sedangkan secara berganda seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kata kunci : kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, FACILITIES, AND TRUST ON CONSUMER SATISFACTION (STUDY ON CONSUMER PO. SUBUR JAYA IN KUDUS REGENCY AREA)

**HANDI SUPRAWITO
NIM. 2015-11-023**

Guidance Lecture : 1. Sutono, SE., MM., Ph.D.
: 2. Iwan Suroso, SE., MM.

**MURIA KUDUS UNIVERSITY
ECONOMICS AND BUSINESS FACULTY
OF MANAGEMENT PROGRAM**

This Study aims to analyze the quality of service, prices, facilities, and trust in customer satisfaction PO. Subur Jaya in the Kudus regency. Where proposed 4 (four) independent variables, namely service quality, price, facilities, and trustworthiness and 1 (one) dependent variable, namely customer satisfaction. This research was conducted by a survey method for consumers PO. Subur Jaya in Kudus regency and analyzed by multiple linear regression. The first stage tests the validity and reliability of questions of each variable. The second stage, regressing service quality, price, facilities, and trust in customer satisfaction PO. Subur Jaya in the Kudus regency. The results of this study indicate that the variables of service quality, price, facilities, and trust have positive and significant effects on customer satisfaction PO. Subur Jaya partially in the Kudus regency. While all the independent variables have a significant effect on the dependent variable

Keyword : *Service quality, price, and customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Perilaku Konsumen	12
2.2. Konsep Kualitas Layanan	14
2.3. Konsep Harga	20
2.4. Konsep Fasilitas	24
2.5. Konsep Kepercayaan	27
2.6. Konsep Kepuasan Konsumen	29
2.7. Pengaruh Antar Variabel	33
2.8. Penelitian Terdahulu	38
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	43
2.10. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Rancangan Penelitian	47

3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4.	Populasi dan Sampel.....	55
3.5.	Pengumpulan Data.....	56
3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	57
3.7.	Pengolahan Data.....	59
3.8.	Metode Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	66
4.2.	Penyajian Data.....	67
4.4.	Analisis Data.....	74
4.5.	Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1.	Kesimpulan.....	91
5.2.	Saran-Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Volume Bus PO. Subur Jaya Rembang Tahun 2015-2019	6
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	58
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	70
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Harga	71
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Fasilitas	71
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kepercayaan	72
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi.....	74
Tabel 4.10 Hasil Analisis Parsial (signifikansi $\alpha = 5\%$)	76
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Berganda (signifikansi $\alpha = 5\%$).....	79
Tabel 4.12 Hasil <i>Adjusted R Square</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Teoritis45

