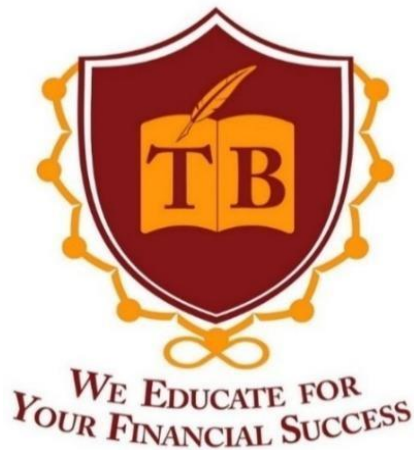


**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PO SINAR JAYA MEGAH LANGGENG  
(STUDI KASUS RUTE BEKASI – YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Fanni Indriyani

212611002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI, 2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fanni Indriyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 212611002  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan pada PO Sinar Jaya Megah  
Langgeng (Studi Kasus Rute Bekasi-Yogyakarta)

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Bekasi, 05 Agustus 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M.**  
NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing



**Muhammad, S.IP., M.M.**  
NIDN: 131912870

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PADA PO SINAR JAYA MEGAH LANGGENG**  
**(STUDI KASUS RUTE BEKASI – YOGYAKARTA)**

**OLEH**  
**FANNI INDRIYANI**  
**212611002**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini  
Bekasi, 15 Agustus 2025

**Ketua Tim Penguji**



**Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si.**  
**NIDN: 0325107402**

**Anggota Tim Penguji 1**



**Fitriasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.**  
**NIDN: 0406058904**

**Anggota Tim Penguji 2**



**Muhammad, S.IP., M.M.**  
**NIDN: 131912870**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS  
PROGRAM STUDI S.I MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 05 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



**Fanni Indriyani**  
**NIM: 212611002**

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fanni Indriyani

NIM : 212611002

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Program Studi : SI Manajemen

Dengan ini saya menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Studi Kasus Rute Bekasi-Yogyakarta)", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 05 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



**Fanni Indriyani**  
**NIM: 212611002**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Sometimes the people around you won’t understand your journey, they don’t need to, it’s not for them.”*

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmatilah saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar.

Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“Dengan usaha yang tekun, semangat, disiplin, dan pengendalian diri, hendaklah orang bijaksana membuat pulau bagi dirinya sendiri, yang tidak dapat ditenggelamkan oleh banjir.”

(Dhammapada ayat 25)

“Bagaikan batu karang yang tak tergoncangkan oleh badai, demikian pula para bijaksana tidak akan terpengaruh oleh celaan maupun pujian.”

(Pandita Vagga ayat 81)

### **PERSEMBAHAN**

“Tidak ada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini selain halaman persembahan. Skripsi ini saya dedikasikan sebagai wujud penghargaan kepada kedua orang tua, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan selama proses yang penyusunan skripsi ini.”

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Studi Kasus Rute Bekasi-Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap PO Sinar Jaya Megah Langgeng dari tahun 2023-2025. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, menggunakan kriteria utama yaitu responden yang menjadi pelanggan PO Sinar Jaya Megah Langgeng, berjenis kelamin laki-laki, berusia 20-40 tahun, memiliki status pekerjaan atau pendidikan dan berdomisili di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial, variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai  $3,427 (t_{hitung}) > 1,98472 (t_{tabel})$  dan dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Begitu juga dengan variabel kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $3,775 (t_{hitung}) > 1,98472 (t_{tabel})$  dan dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Secara simultan, kedua variabel ini juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $18,327 (f_{hitung}) > 3,09 (f_{tabel})$  dan dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Studi Kasus Rute Bekasi-Yogyakarta).

**Kata kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PO Sinar Jaya Megah Langgeng.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of price and service quality on customer satisfaction at PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Case Study of the Bekasi-Yogyakarta Route). This study uses a quantitative research design. The population in this study were regular customers of PO Sinar Jaya Megah Langgeng from 2023-2025. The number of samples in this study was 100 respondents with a purposive sampling technique, using the main criteria, namely respondents who are customers of PO Sinar Jaya Megah Langgeng, male, aged 20-40 years, have employment or education status and are domiciled in Bekasi City. The results of the study showed that partially, the price variable had a significant effect on customer satisfaction, as indicated by a value of 3.427 (t-count) > 1.98472 (t-table) and with a significance value of 0.001 < 0.05. Likewise, the customer satisfaction variable partially has a significant effect on customer satisfaction with a value of 3.775 (t-count) > 1.98472 (t-table) and with a significance value of 0.001 < 0.05. Simultaneously, these two variables also have a significant effect on customer satisfaction with a value of 18.327 (f-count) > 3.09 (f-table) and with a significance value of 0.001 < 0.05, which indicates that both variables together have a significant effect on customer satisfaction. This study proves that price and service quality have an effect on customer satisfaction at PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Case Study of the Bekasi-Yogyakarta Route).*

**Keywords:** Price, Service Quality, Customer Satisfaction, PO Sinar Jaya Megah Langgeng.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO Sinar Jaya Megah Langgeng (Studi Kasus Rute Bekasi-Yogyakarta)” Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata pendidikan S-1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, serta kontribusi dari berbagai pihak yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada peneliti selama proses penelitian. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan penting, antara lain kepada:

1. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom, selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Muhammad, S.IP., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi peneliti.
4. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos.,M.Si, selaku penasihat akademik Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Bapak Brigjen Pol (P). Prof., Dr., Drs. Muh Elia WM., S.H., M.M., Adv, selaku Direktur Sumber Daya Manusia PO Sinar Jaya Megah Langgeng.
7. Bapak Eko Yulianto, selaku Asisten Kepala Bagian Marketing PO Sinar Jaya Megah Langgeng.
8. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril dan materil yang membuat peneliti menjadi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Semua pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk melengkapi tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi peneliti, PO Sinar Jaya Megah Langgeng, dan para pembaca pada umumnya.

Bekasi, 05 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fanni Indriyani', with a stylized flourish at the end.

**Fanni Indriyani**  
**NIM: 212611002**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	11
1.3    Batasan Penelitian .....	11
1.4    Perumusan Masalah.....	12
1.5    Tujuan Penelitian.....	12
1.6    Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1.    Manfaat Teoritis .....	12
1.6.2.    Manfaat Praktis .....	13
1.7    Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
2.1    Landasan Teori .....	15
2.1.1    Manajemen .....	15
2.1.2    Pemasaran.....	15
2.1.3    Manajemen Organisasi .....	16
2.1.4    Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.5    Harga .....	19

2.1.6	Kualitas Pelayanan .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3	Kerangka Penelitian .....	28
2.4	Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....		30
3.1	Desain Penelitian .....	30
3.1.1	Unit Analisis .....	30
3.1.2	Tujuan Penelitian.....	30
3.1.3	Paradigma Penelitian .....	30
3.1.4	Metode Penelitian.....	30
3.1.5	Strategi Penelitian.....	31
3.1.6	Keterlibatan Penelitian .....	31
3.1.7	Latar Penelitian.....	31
3.1.8	Waktu Pelaksanaan .....	31
3.2	Definisi Operasional Dan Pengukuran .....	32
3.2.1	Variabel <i>Dependen</i> (Variabel Terikat) .....	32
3.2.2	Variabel <i>Independen</i> (Variabel Bebas) .....	33
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sampel .....	36
3.4	Sumber Data .....	38
3.4.1.	Data Primer .....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3	Analisis Data .....	43
3.6.4	Uji Hipotesis .....	43
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45

4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan .....	46
4.1.3	Produk PO Sinar Jaya Megah Langgeng.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	48
4.2.2	Analisis Deskriptif Penilaian Variabel .....	52
4.2.3	Uji Validitas.....	57
4.2.4	Uji Reliabilitas .....	59
4.2.5	Uji Asumsi Klasik .....	59
4.2.6	Analisis Data .....	62
4.2.7	Uji Hipotesis.....	63
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.3.1	Pengaruh Harga Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial terhadap Kepuasan .....	68
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran-Saran .....	72
5.2.1	Bagi PO Sinar Jaya Megah Langgeng.....	72
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....		74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aspek Kualitas Pelayanan .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y).....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen Harga (X <sub>1</sub> ).....	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ).....	34
Tabel 3.4 Skor Penelitian Kuesioner .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	52
Tabel 4.5 Penilaian Analisis Deskriptif .....	52
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Harga (X <sub>1</sub> ) .....	53
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) .....	54
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X <sub>1</sub> ) .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) .....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pelanggan PO Sinar Jaya Megah Langgeng.....	2
Gambar 1.2 Grafik Harga Tiket Bekasi-Yogyakarta Tahun 2023-2025 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	31
Gambar 3.2 <i>Bar Chart</i> Populasi Pelanggan PO Sinar Jaya Megah Langgeng.....	36
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	45
Gambar 4.2 Produk Armada PO Sinar Jaya Megah Langgeng .....	47
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	51
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	52
Gambar 4.7 Grafik Normal <i>P-Plot</i> .....	61
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Pengolahan Data.....	78
Lampiran 2 Kuesioner .....	85
Lampiran 3 Daftar Sampel .....	89
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	109
Lampiran 5 Formulir Saran Dan Perbaikan Tugas Akhir.....	110
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Tugas Akhir.....	111
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	113
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi.....	114
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	115