

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KERETA API KERTAJAYA  
DI STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA**



Oleh :

**Muhammad Ludfi Wahyudi**

**NBI : 211307760**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KERETA API KERTAJAYA  
DI STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA**



Oleh :

**Muhammad Ludfi Wahyudi**

**NBI : 211307760**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna**

**Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**

**Prodi Manajemen**

**Oleh :**

**Muhammad Ludfi Wahyudi**

**NBI:211307760**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Nama : **Muhammad Ludfi Wahyudi**

N. B. I : **211307760**

Program Studi : **Manajemen**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA**

Surabaya, ..... 2018

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

  
**drg. Pramita Studiviany, MM.**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

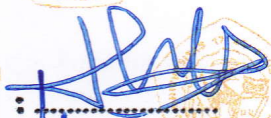
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 13 Pebruari 2018

**TIM PENGUJI :**

**TANDA TANGAN**

1. **Mohammad Sihab Ridwan, Ph.D**

- Ketua

: 

2. **drg. Pramita Studiviany, MM.**

- Anggota

: 

3. **Drs. Ec. M. Suyanto, MM.**

- Anggota

: 

**Mengesahkan**

**Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dekan,**

**Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA**

**NPP. 20220.93.0319**

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ludfi Wahyudi

Agama : Islam

Alamat Rumah : Margorukun Lebar no.57 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA.

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, Apabila jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



(Muhammad Ludfi Wahyudi)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Muhammad Ludfi Wahyudi  
Nomor Mahasiswa : 211307760

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :  
Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertosura di Stasiun pasar turi Surabaya

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 04 September 2018

Yang menyatakan



(M. Ludfi Wahyudi)

===== SKRIPSI =====

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA

Oleh :

Muhammad Ludfi Wahyudi

NBI : 211307760

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2018



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Prodi Manajemen

Oleh :

Muhammad Ludfi Wahyudi

NBI :21130760

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2018

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ludfi Wahyudi

NBI : 21130760

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA

Surabaya, 17 Januari 2018  
Mengetahui/Menyetujui  
Pembimbing,

Drg. Pramita Studiviany S., MM.

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar ~~Sa~~ pada tanggal 13 Februari 2018

### TIM PENGUJI :

1. Drs. Sihab Ridwan, Msi. Ph.D - Ketua .....
2. Drg. Pramita Studiviany S., MM - Anggota.....
3. Drs. Ec. M. Suyanto, MM - Anggota€ .....

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak.Ca

NPP. 20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ludfi Wahyudi

Agama : Islam

Alamat Rumah: Margorukun Lebar no.57 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA**

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, Apabila jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

(Muhammad Ludfi Wahyudi)

## MOTTO

Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya

## KATA PENGANTAR

Assalamu€alaikumWr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul •PENGARUHKUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA,, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan informasi, pengarahan, bimbingan, motivasi, semangat, serta bantuan apapun yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini. Adapun terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Ibu Drg. Pramita Studiviany, MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Mulyant Nugroho, MM. CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Slamet Riyadi, MSi, Ak, Cselaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen
5. Untuk semua Bapak dan Ibu dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan ilmunya selama saya melaksanakan kuliah.
6. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pelayanan maksimal selama saya menjadi mahasiswa.
7. Ibu, Ayah, Kakak dan adik serta keluarga besarku tercinta yang senantiasa memberikan semangat serta Do'fa tiada henti untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk istri saya tercinta Riana Maulud yang selalu memberikan semangat tiada hentinya, selalu memberik dorongan dan motivasi serta meluangkan waktunya dalam menemani proses pembuatan Skripsi saya ucapkan Terima Kasih.
9. Untuk semua teman teman KKN Bogoharjo 2017 saya tidak akan melupakan semua kenangan indah dan perjuangan bersama kalian, serta saya ucapkan terima kasih atas semua dukungan dan semangat kalian semua yang tak akan pernah padam.
10. Untuk para sahabat seperjuangan saya, Eyan, Toni, Dika, Iqbal, Cikung, Haidar serta teman lainnya yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu, saya ucapkan Terima Kasih atas dukungan serta Do'fa yang telah diberikan

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayahnya.

Pada akhirnya saya selaku penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan skripsi ini ~~beta~~ mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mengevaluasi dan memperbaikinya. Saya juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya. Amiin.

Wassalaamu€alaikum Wr. Wb.

Surabaya,1 Februari 2018

Peneliti

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and price perceptions on customer satisfaction on railway kertajaya in surabaya market station partially and simultaneously. Population in consumer research using railway service kertajaya in market station turi surabaya with number of samples taken 97 respondents. Methods of data collection is done by direct jumping to field to find data from respondents directly. Data analysis methods used are Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis, Partial Test (T Test), and Simultaneous Test (Test F) with data processing using SPSS 20 Statistics.

The result of multiple linear regression analysis obtained by the equation  $Y = 0,784 + 0,051 X1 + 0,207 X2 + e$  from multiple linear regression equation that there is influence between Quality of service (X1) and Price Perception (X2) to Consumer satisfaction (Y) seen from regression coefficient. The T test results prove that the service quality (X1) has the value of  $T_{hitung} (4.129) > T_{table} (1.985)$  and Price Perception (X2) have  $T_{hitung} (3,685) > T_{table} (1,985)$  partially effect on Consumer Satisfaction (Y). The F test of independent variables simultaneously affect the variable terdaan coefficient binding with a value of 157.371 greater than  $F_{table}$  that is equal to 3.09. And the coefficient of determination obtained by 0.770 or 77%. This consumer satisfaction (Y) is influenced by the variable Quality of Service (X1) and Price Perception (X2) of 77% and the remaining 22% influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction



## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian konsumen yang menggunakan jasa kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya dengan jumlah sampel yang di ambil 97 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk mencari data dari responden secara langsung. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (Uji T), dan Uji simultan (Uji F) dengan pengolahan data menggunakan SPSS 20 Statistik.

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 0,784 + 0,051 X_1 + 0,207 X_2 + e$  dan dari persamaan regresi linier berganda bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Persepsi harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan Konsumen ( $Y$ ) yang dilihat dari koefisien regresi. Hasil Uji T membuktikan bahwa Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai nilai  $t_{hitung} (4,129) > t_{tabel} (1,985)$  dan Persepsi Harga ( $X_2$ ) mempunyai nilai  $t_{hitung} (3,685) > t_{tabel} (1,985)$  berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dalam Uji F variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terdapat koefisien dengan nilai sebesar 157,371 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Dan koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,770 atau 77%. Hal ini kepuasan konsumen ( $Y$ ) di pengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Persepsi Harga ( $X_2$ ) sebesar 77% dan sisanya 22% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR .....	i.
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v.
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori.....	5
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.2.1.1 Konsep Pemasaran.....	6
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.1.3 Bauran Pemasaran.....	7
2.2.2 Pengertian Jasa.....	8
2.2.2.1 Klasifikasi Jasa.....	9
2.2.3 Transportasi.....	12
2.2.4 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	12
2.2.4.2 Pengertian Kualitas.....	13
2.2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4.5 Skala Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.5 Persepsi Harga.....	15
2.2.5.1 Pengertian Persepsi.....	15
2.2.5.2 Unsur.. Unsur Persepsi.....	15
2.2.5.3 Dinamika Persepsi.....	15
2.2.5.4 Pengertian Harga.....	16
2.2.5.5 Faktor. Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	16
2.2.5.6 Pengertian Persepsi Harga.....	17
2.2.5.7 Indikator Persepsi Harga.....	17
2.2.6 Perilaku Konsumen.....	18

2.2.6.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.2.6.2	Faktor. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
2.2.7	Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.7.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.7.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.7.3	Faktor. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.8	Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3	Kerangka Konseptual.....	23
2.5	Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Tempat dan Waktu.....	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1	populasi.....	26
3.3.2	sampel.....	26
3.4	Teknik pengambilan Sampel.....	27
3.5	Jenis Data.....	27
3.6	Sumber Data.....	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Definisi Variabel Dan Definisi Operasional.....	28
3.8.1	Definisi Variabel.....	28
3.8.2	Definisi Operasional.....	28
3.9	Kerangka Konseptual.....	29
3.10	Proses Pengolahan Data.....	31
3.1.1	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisa Data.....	31
3.1.1.1	Uji Validitas.....	31
3.1.1.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.1.1.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.1.1.4	Uji F Statistik.....	32
3.1.1.5	Uji T Statistik.....	32
<b>BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN</b>		
4.1	Sejarah singkat perusahaan.....	34
4.2	Visi dan Misi.....	35
4.3	Struktur Organisasi.....	36
4.4	Kereta Api Kertajaya.....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
5.1.1	Jenis Kelamin.....	38
5.1.2	Usia Responden.....	38
5.1.3	Pekerjaan.....	38
5.2	Uji Kualitas Data.....	39
5.2.1	Uji Validitas.....	39

5.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
5.3 Uji Prasyarat Analisis.....	40
5.3.1 Regresi Linier Berganda.....	40
5.3.2 Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi.....	41
5.4 Pengujian Hipotesis.....	42
5.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji.T).....	42
5.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji.F).....	43
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
<b>BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN</b>	
6.1 Simpulan.....	45
6.2 Implikasi.....	45
6.3 Saran.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 3.2 Uji Instrumen.....	30
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 5.2 Usia Responden.....	38
Tabel 5.3 Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 5.4 Uji Validitas.....	39
Tabel 5.5 Uji Realibilitas.....	40
Tabel 5.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 5.7 Hasil Koefisien Determinasi Dan Korelasi.....	41
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43

## DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

Gambar2.1 KerangkaKonseptual.....	23
Gambar3.1 DesainPenelitian.....	25
Gambar3.2 KerangkaKonseptual.....	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	36.....