

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA
RUAS KRIAN – GRESIK**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai gelar Magister Manajemen



diajukan oleh :

MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA
RUAS KRIAN – GRESIK**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai gelar Magister Manajemen



diajukan oleh :

MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI
DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA
RUAS KRIAN – GRESIK**

diajukan oleh :

MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

Disetujui untuk diuji :

Surabaya, 4 Januari 2024



Pembimbing I :
Dr. Nanis Susanti, MM



Pembimbing II:
Dr. Endah Budiarti, MM

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA RUAS KRIAN – GRESIK

diajukan oleh :

MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada ujian Tesis Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal 04 Januari 2024

Tim Penguji

Ketua : Dr. Nanis Susanti, MM

Anggota : Dr. Hotman Panjaitan, Ir, MT, MM

Anggota : Dr. Estik Hari Prastiwi, SE, MM



Dekan

Dr. H. Slamet Riyadi, MSI., AK., CA
NPP. 2020.93.0319



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammed Robby Talito
NBI/ NPM : 1262200012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan transaksi dengan harga diskon sebagai Variabel mediasi terhadap Kepuasan Pelanggan jalan tol pada PT Waskita Bumi Wira ruas Krian - Gresik

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 04 Januari 2024

Yang Menyatakan,


(M. Robby Talito)

*Coret yang tidak perlu

SURAT PRNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : Muhammad Robby Falito
NIM : 1262200012
alamat : Prum puri sury jaya taman paris B, Gedangan, Siodarjo, Jawa Timur
Telp : 085857711600

Menyatakan bahwa ‘Tesis’ yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan MM-UNTAG Surabaya dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI
DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA
RUAS KRIAN – GRESIK

Adalah hasil karya saya sendir, bukan “Duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan jadi tanggungjawab Pembimbing dan atau Pengelola Falkultas tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai hokum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapapun.

Surabaya, 04 Januari 2024

Hormat saya,



MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah عزوجل ا Azza Wa Jalla karena telah melimpahkan kasih karunia-Nya serta kebaikan-Nya, sehingga Tesis ini dapat selesai sebagai salah satu dari beberapa persyaratan untuk mendapat gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI DENGAN HARGA DISKON SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA RUAS KRIAN – GRESIK”.

Tesis ini dapat selesai berkat adanya bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian susunan skripsi ini. Dengan bantuan, bimbingan dan doa tersebut, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan segala puji syukur kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Mujanah, MM selaku Ketua Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menjadi teladan bagi penulis selama mengikuti pendidikan
2. Ibu Dr. Nanis Susanti, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan Tesis ini
3. Ibu Dr. Endah Budiarti, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan Tesis ini
4. Seluruh Staf Dosen dan pengelola Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan
5. PT Waskita Bumi Wira Ruas Krian – Gresik
6. Seluruh pelanggan jalan tol pada Waskita Bumi Wira Ruas Krian – Gresik yang telah bersedia untuk menjadi responden
7. Kedua Orang Tua dan saudara yang selalu memberikan dukungan motivasi dan juga doa kepada penulis

8. Teman-teman seperjuangan, anak-anak bimbingan Bima Aniswandaru, Clarissa, Miftachul Jannah Fatmawati serta teman-teman seangkatan Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Akhir kata bagi semua pihak dan semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis memiliki harapan Tesis dapat bermanfaat dan bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Allah ﷻ Azza Wa Jalla.

Surabaya,

MUHAMMAD ROBBY FALITO

1262200012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harga diskon dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan jalan tol pada PT Waskita Bumi Wira ruas Krian – Gresik. Metode survei dalam bentuk kuesioner dilakukan pada responden seluruh pengguna jalan tol PT Waskita Bumi Wira ruas Krian – Gresik yang dipilih sebagai sampel dengan jumlah 100 responden diambil secara non-probabilitas dengan teknik *purposive sampling*.

Pengisian kuesioner dilaksanakan secara *online* menggunakan aplikasi *Google Form*. Analisis data statistik diukur dengan menggunakan *software* WarpPLS versi 5.0 PLS (*Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan.

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan pada jalan tol PT Waskita Bumi Wira ruas Krian – Gresik yang telah diteliti diketahui bahwa variabel harga diskon mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69,1% atau dengan pengertian lain frekuensi kepuasan pelanggan pengguna jalan tol tersebut termasuk memiliki kinerja cukup baik sehingga hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas yang dicapai PT Waskita Bumi Wira telah menumbuhkan perasaan senang pengguna jalan tol Ruas Krian – Gresik terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kata Kunci: Harga Diskon, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Persetujuan	iii
Penetapan Panitia	iv
Prakata	v
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Masalah	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen	14
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
2.1.4 <i>Toll Road Service Quality</i>	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan	21
2.1.6 Kemudahan Transaksi	26
2.1.7 Harga Diskon	29
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	39
3.2 Hipotesis Penelitian	39
 BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan Penelitian	45
4.2 Populasi dan Sampel	46
4.3 Variabel Penelitian	47
4.4 Instrumen Penelitian dan Desain Kuisiner	53

4.5 Sumber Data.....	53
4.6 Teknik Pengumpulan Data	54
4.7 Teknik Analisis Data.....	55

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Responden	62
5.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	63
5.2.1 Kualitas Pelayanan	64
5.2.2 Kemudahan Transaksi.....	67
5.2.3 Harga Diskon	70
5.2.4 Kepuasan Pelanggan	71
5.3 Analisis Data	74
5.3.1 Mengkonstruksi Diagram Path.....	74
5.3.2 Evaluasi <i>Outer Model</i>	75
5.3.3 Evaluasi <i>Inner Model</i>	79
5.4 Pembahasan.....	82

BAB VI PENUTUP

6.1 Simpulan	87
6.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	55
Tabel 3.2. <i>Range</i> dan Makna Variabel	55
Tabel 4.2. Skala Kategori Berdasarkan Kategori Skor Responden	61
Tabel 5.1. Gambaran Responden	62
Tabel 5.2. Skala Kategori Berdasarkan Kategori Skor Responden	64
Tabel 5.3. Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 5.4. Deskripsi Kemudahan Transaksi	68
Tabel 5.5. Deskripsi Harga Diskon	70
Tabel 5.6. Deskripsi Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 5.7. Nilai <i>Outer Loading</i>	75
Tabel 5.8. Nilai <i>Discriminant Validity</i>	77
Tabel 5.9. Nilai <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 5.10. Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	78
Tabel 5.11. Nilai <i>R-square</i>	79
Tabel 5.12. Nilai Koefisien Path dan t-hitung.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Model Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler dan Keller	17
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 5.1. Model Struktural PLS.....	74