

# **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**  
**NIM : 1262200012**

**PROGRAM STUDI 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**

**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,



\*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 Kuisisioner ..... | 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 |