

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA  
DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA BUS SINAR JAYA JURUSAN MALANG -  
JAKARTA**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
WULAN SAFITRI  
NIM: 112010861**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA  
DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA BUS SINAR JAYA JURUSAN MALANG -  
JAKARTA**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



OLEH:  
WULAN SAFITRI  
NIM: 112010861

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama : Wulan Safitri

Nim : 112010861

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Sinar Jaya Jurusan Malang - Jakarta

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mengikuti ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 7 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,



**Arief Teguh Nugroho, S.E., M.M**

NIDN: 0430068306

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BUS SINAR JAYA  
JURUSAN MALANG - JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Wulan Safitri  
112010861

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,  
Ety Zuliawati Zed, S.E., M.M.  
NIDN: 0416077402

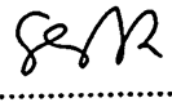
Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji  
Sesri Sellina, S.E., M.M.  
NIDN: 0419088109

Tanda Tangan



.....

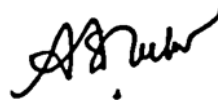
Ka. Prodi Manajemen

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.  
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wulan Safitri  
NIM : 112010861  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasi sebelumnya atau sebagai bahan yang pernah diajukan gelar atau Ijazah pada Universitas Pelita Bangsa atau perguruan tinggi lainnya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi Akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pelita Bangsa. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dalam kondisi sadar dengan tidak adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 7 Agustus 2024



Wulan Safitri

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan”

(HR. Tirmidzi)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Buya Hamka)

### **PERSEMBAHAN**

Allah Swt yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, Sholawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan Cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syafaat beliau selalu menyertai penulis. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih selalu tetap bersyukur dengan usaha dan hasil dari diri saya sendiri sampai bisa berada di titik ini.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, kerja kerasnya, serta nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku selama ini. Aku bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada saya, terutama khususnya dosen saya tercinta yaitu Bapak Arief

Teguh Nugraho.,S.E., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang sudah membimbing saya dengan sabar.

4. Seseorang yang sedang bersama saya, yaitu Muhammad Thoriq Izha Nurzaman yang selalu menjadi tempat curhat saya, selalu menghibur saya serta selalu meluangkan waktunya.
5. Saudara terdekat saya Nisa Amelia yang selalu memberikan nasihat serta semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan saya yaitu Nita Novianti, Melinda Lea Nova, Indriyani Youlanda Putri, Lisa Andriani, Putri Bungsu dan Wesi Anbiya yang turut serta dan berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Allhamdulillah segala puji serta Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Sinar Jaya”

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karna itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi- tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Arief Teguh Nugroho.,S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberi masukan, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc. dan Bapak Wachid Hasyim., S.E., M.M selaku ketua dan sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis Skripsi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun material kepada penulis.
4. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera., S.K.M., M.M., D.B.A. sebagai rektor Universitas Pelita Bangsa.
5. Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran serta arahan perbaikan dari Skripsi yang telah penulis buat.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal



Skripsi ini.

7. Orang tua yang telah membesarkan, mendidik serta mendoakan penulis dengan rasa sabar, ikhlas, pengorbanan dan keteladanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada jannah-mu beserta orang-orang beriman. Aamiin yaa rabbal, alamiin.
8. Teman-teman dekat maupun teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa. Terima kasih atas kesabaran, keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan serta lelucon dikala penulis merasa jenuh.
9. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
11. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga Skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Bekasi, 7 Agustus 2024

Penulis

Wulan Safitri

## DAFTAR ISI

Halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>xii</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                  | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                 | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                         | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                             | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                            | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                           | 8           |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                        | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                   | <b>11</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                              | 11          |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....               | 11          |
| 2.1.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .. | 11          |
| 2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....             | 12          |
| 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....             | 12          |
| 2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....            | 13          |
| 2.1.3 Pengertian Persepsi Harga.....                  | 14          |
| 2.1.3.1 Indikator Persepsi Harga .....                | 15          |
| 2.1.4 Pengertian Variasi Produk.....                  | 15          |
| 2.1.4.1 Indikator Variasi Produk .....                | 16          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....           | 16          |
| 2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian .....              | 24          |
| 2.3.1 Hipotesis.....                                  | 24          |
| 2.3.2 Model Penelitian .....                          | 27          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                | <b>28</b>   |
| 3.1 Jenis Dan Desain Penelitian .....                 | 28          |
| 3.1.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....               | 28          |
| 3.2 Kerangka Konsep .....                             | 29          |
| 3.2.1 Desain penelitian .....                         | 29          |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....    | 31          |
| 3.4 Populasi Dan Metode Pengambilan Sampel.....       | 32          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.1 Populasi .....                                 | 32        |
| 3.4.2 Sampel .....                                   | 32        |
| 3.5 Jenis, Sumber, Dan Teknik Pengambilan Data ..... | 33        |
| 3.6 Metode Analisis .....                            | 34        |
| 3.6.1 Analisa Outer Model .....                      | 35        |
| 3.6.1.1 Merancang Model.....                         | 35        |
| 3.6.1.2 Uji Validitas.....                           | 35        |
| 3.6.1.3 Uji Reliabilitas .....                       | 36        |
| 3.6.2 Analisis Inner Model .....                     | 36        |
| 3.6.2.1 Uji Hipotesis atau Uji Signifikan .....      | 37        |
| 3.6.2.2 Pengujian R-Square (R <sup>2</sup> ).....    | 37        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>38</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....              | 38        |
| 4.2 Profil Responden .....                           | 38        |
| 4.2.1 Karakter Responden .....                       | 38        |
| 4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....          | 38        |
| 4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....   | 39        |
| 4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Status .....       | 40        |
| 4.2.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....    | 41        |
| 4.3 Hasil Dan Analisis Penelitian .....              | 41        |
| 4.3.1 Mencari Path Outer Model .....                 | 41        |
| 4.3.2 Uji Validitas .....                            | 42        |
| 4.3.3 Uji Reliabilitas.....                          | 48        |
| 4.3.4 Analisa Hipotesis.....                         | 49        |
| 4.3.4.1 Pengujian R-Square .....                     | 49        |
| 4.3.4.2 Uji Hipotesis atau Uji Signifikan .....      | 49        |
| 4.4 Pembahasan Hipotesis .....                       | 50        |
| 4.4.1 Implikasi Hasil Penelitian Untuk Teoritis..... | 50        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                            | <b>52</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                  | 52        |
| 5.2 Saran .....                                      | 52        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                          | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>57</b> |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Harga Tiket Bus Sinar Jaya Dan Juragan 99 Rute Malang-Jakarta ..... | 3       |
| Tabel 4. 1 Outer Loading .....  | 43      |
| Tabel 4. 2 Cross Loading .....  | 46      |
| Tabel 4. 3 Avarage Varian Extracted (AVE) .....                               | 47      |
| Tabel 4. 4 Copmposite Reliability .....                                       | 48      |
| Tabel 4. 5 Cronbach's Alpha .....   | 48      |
| Tabel 4. 6 R-Square.....  | 49      |
| Tabel 4. 7 Path Coefficent.....   | 49      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....    | 27      |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....    | 31      |
| Gambar 4. 1 Diagram Usia.....         | 39      |
| Gambar 4. 2 Diagram Pendidikan.....   | 40      |
| Gambar 4. 3 Diagram Status .....      | 41      |
| Gambar 4. 4 Diagram Profesi.....      | 42      |
| Gambar 4. 5 Outer Model .....         | 43      |
| Gambar 4. 6 Grafik Outer Loading..... | 46      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Mapping Jurnal .....                    | 57      |
| Lampiran 2 Lembar Permohonan Izin Penelitian ..... | 61      |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....              | 62      |
| Lampiran 4 Profil Responden .....                  | 68      |
| Lampiran 5 Hasil Olah Data SmartPLS .....          | 70      |
| Lampiran 6 Data Tabulasi .....                     | 75      |

***The Effect of Service Quality, Price Perception and Product Variety on  
Consumer Satisfaction on Sinar Jaya Bus Malang - Jakarta***

Wulan Saftri <sup>(1)</sup>  
Arief Teguh Nugroho <sup>(2)</sup>

***ABSTRACT***

*PT Sinar Jaya Megah Langgeng is an Indonesian bus company originating from Bekasi Regency, West Java. Sinar Jaya is the forerunner and part of the Sinar Jaya Group, together with Daya Melati Indah, Sinar Shuttle, Sinar Jaya Langgeng Utama and Sinar Ekspres. Sinar Jaya Group is one of the largest transportation companies in Indonesia in the inter-city bus, inter-provincial transportation services category. The aim of this research is to determine the influence of service quality, price perception and product variety on consumer satisfaction on Sinar Jaya buses major Malang-Jakarta. The method used in this research is quantitative, the data source used is primary data from the results of questionnaires and journals. The sampling technique uses the sampling proportion formula, and sampling in this research was carried out by distributing questionnaires with a sample size of 100 respondents. The analysis technique used in this research is a multiple linear analysis technique using SmartPLS version 3.0. The results of this research indicate that (1) the Service Quality Variable has a significant influence on Consumer Satisfaction, (2) the Price Perception Variable does not have a significant influence on Consumer Satisfaction, (2) the Product Variety Variable does not have a significant influence on Consumer Satisfaction.*

***Keywords:*** *Service Quality, Price Perception, Product Variety, Consumer Satisfaction.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BUS  
SINAR JAYA JURUSAN MALANG - JAKARTA**

Wulan Saftri <sup>(1)</sup>  
Arief Teguh Nugroho <sup>(2)</sup>

**ABSTRAK**

PT Sinar Jaya Megah Langgeng adalah Perusahaan bus Indonesia yang berasal dari Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Sinar Jaya merupakan cikal bakal sekaligus bagian dari Sinar Jaya Group, bersama dengan Daya Melati Indah, Sinar Shuttle, Sinar Jaya Langgeng Utama dan Sinar Ekspres. Sinar Jaya Group adalah salah satu perusahaan transportasi terbesar di Indonesia dalam kategori bus antar kota antar provinsi jasa transportasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Sinar Jaya Jurusan Malang - Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dari hasil kuesioner dan jurnal. Teknik Pengambilan sampel menggunakan rumus proposi sampling, dan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 Responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linier berganda dengan menggunakan SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Variabel Persepsi Harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Variabel Variasi Produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Variasi Produk, Kepuasan Konsumen.