

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, STRATEGI PROMOSI DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *BUS RAPID TRANSIT* BUSWAY
(Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi)**

SKRIPSI



**OLEH :
NUSIVA WULANDARI
NIM : 112011123**

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

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, STRATEGI PROMOSI DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *BUS RAPID TRANSIT BUSWAY*
(Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi)**

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

SKRIPSI



OLEH :
NUSIVA WULANDARI
NIM : 112011123

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

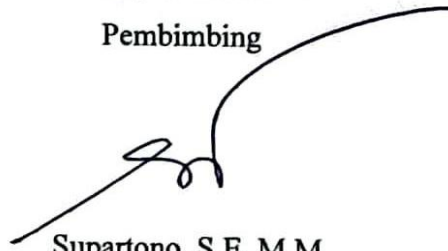
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Nusiva Wulandari
NIM : 112011123
Judul Skripsi : Pengaruh Penetapan Harga, Strategi Promosi, dan Penerapan *E-ticketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Bus Rapid Transit* Busway (Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi).

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

Bekasi, 04 Juli 2024

Pembimbing



Supartono, S.E.,M.M

0422066705

SKRIPSI

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, STRATEGI PROMOSI DAN
PENERAPAN E-TICKETING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS RAPID TRANSIT BUSWAY
(Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi)**

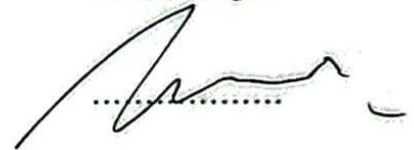
Dipersiapkan dan disusun oleh :
Nusiva Wulandari
112011123

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji
Syahrul Alim., S.TP., M.M., D.B.A
NIDN : 0423037003

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Fifi Hanafia, S.E., M.M., D.B.A
NIDN : 0418127703

Tanda Tangan



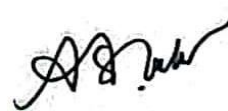
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN : 046068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Semua keringat dan lelah pun akan terbayar lunas saat kesuksesan itu sudah diraih."

"Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang kufur."
(QS-Yusuf :87)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nusiva Wulandari
NIM : 112011123
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang berlaku.

Bekasi, Juli 2024
Tanda tangan



Nusiva Wulandari

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Penetapan Harga, Strategi Promosi, dan Penerapan *E-ticketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Bus Rapid Transit* (BRT) Busway (Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi)”. Penyusunan Skripsi ini merupakan Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M.) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

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

1. Bapak Supartono, S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing telah memberikan bimbingan penuh kesabaran, meluangkan waktu berharga, menyediakan fasilitas diperlukan, memberikan panduan sangat berharga, memberikan contoh menginspirasi, dan tak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis dalam perjalanan menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Tim Penguji, Bapak Syahrul Alim.,S.TP.,M.M.,D.B.A dan Fifi Hanafia.,S.E.,M.M.,D.B.A, terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh jajaran staf telah memberikan kesempatan dan izin, serta memberikan dukungan moril sangat berarti bagi penulis.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS.,S.E.,M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta semua staf telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.KM.,M.M.,D.B.A, sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa, telah memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama perjalanan akademik.
6. Bapak Ir. Kurbandi Satpatmantyo BR.,M.M.,D.B.A, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Kepala Cabang Universitas Pelita Bangsa Bekasi, telah memberikan arahan selama perjalanan pendidikan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan sangat berharga bagi penulis. menjadi landasan kuat dalam pengembangan keilmuan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua yang dengan penuh kesabaran, keteladanan, dan pengorbanan telah merawat, mengajar, dan membesarkan penulis.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan dari angkatan 2023 dan 2024 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa atas diskusi berharga, saran, dan semangat tak pernah padam selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini, terima kasih atas bantuan diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, Juli 2024
Penulis,



Nusiva Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 <i>Bus Rapid Transit (BRT) Busway Transjakarta</i>	9
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4 Pengertian Penetapan Harga	12
2.1.5 Indikator Penetapan Harga.....	13
2.1.6 Pengertian Strategi Promosi.....	13
2.1.7 Indikator Strategi Promosi	14
2.1.8 Pengertian Penerapan <i>E-ticketing</i>	15
2.1.9 Proses Pemesanan <i>E-ticketing</i>	16
2.1.10 Indikator Penerapan <i>E-ticketing</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu Relevan	20
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	24
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.2 Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Desain Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.4 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	37

3.5	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan data	38
3.5.1	Jenis dan Sumber Data	38
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Metode Analisis	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.3.1	Uji Normalitas	41
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas	42
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	43
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda	43
3.6.5	Uji Hipotesis	44
3.6.5.1	Uji t	44
3.6.5.2	Uji F	44
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Sejarah Singkat Objek Penelitian	46
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Deskripsi Data dan/atau Gambaran Umum Penelitian	47
4.2.2	Analisis Data atau Pengujian Hipotesis	50
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.2.3	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
4.2.2.4	Hasil Uji Hipotesis	58
4.3	Pembahasan	60
BAB V PENUTUP.....		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Transjakarta di Tahun 2018-2023.....	2
Tabel 1. 2 Busway Transjabodetabek	2
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Deskripsi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Skala Likert	40
Tabel 3. 4 Tingkat Reliabilitas	41
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responen Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responen Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4. 6 Jumlah Pernyataan Dalam Masing-masing Variabel.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Penetapan Harga (X1).....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Strategi Promosi (X2)	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Ticketing</i> (X3).....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
Tabel 4. 12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji t	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Busway Transjakarta di Bekasi	1
Gambar 1. 2 Mesin dan Kartu Transjakarta 2016	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	28
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	54
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot.....	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji Scatterplot.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Mapping Jurnal.....	67
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3 : Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 4 : Tabel t.....	84
Lampiran 5 : Tabel R	85
Lampiran 6 : Tabel F.....	86
Lampiran 7 : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 8 : Hasil Laporan Pengecekan Turnitin	96

**THE INFLUENCE OF PRICING, PROMOTIONAL STRATEGIES AND
IMPLEMENTATION OF E-TICKETING ON SATISFACTION
RAPID TRANSIT BUS BUSWAY CUSTOMERS**
(Case Study of Transjakarta Busway Customers in Bekasi)

Nusiva Wulandari¹
Supartono²

ABSTRACT

Bus Rapid Transit (BRT) is a type of transportation that combines private vehicles, other public transportation, and Transjakarta into separate lines. BRT has become an important solution to mobility problems in big cities in an era of ever-changing urban travel. Transjakarta, the main operator of Bus Rapid Transit (BRT) services in Jakarta, continues to improve services to meet customer expectations and needs. The aim of this research is to find out how customer satisfaction on the Transjakarta rapid transit bus is influenced by the implementation of e-ticketing, promotional strategies and pricing. In this research, quantitative methods are used to calculate the population and sample. This was done by distributing questionnaires to BRT Transjakarta customers, whose validity and reliability have been tested using Spss 26. Pricing has a positive and significant effect, promotional strategies have a positive but not significant effect, and the implementation of e-ticketing has a positive and significant effect, according to the results of the researcher's analysis using a partial t test.

Keywords: Pricing, Promotion Strategy and Implementation of E-ticketing on Customer Satisfaction

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, STRATEGI PROMOSI DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *BUS RAPID TRANSIT BUSWAY*
(Studi Kasus Pelanggan Busway Transjakarta di Bekasi)**

Nusiva Wulandari¹
Supartono²

ABSTRAK

Bus Rapid Transit (BRT) adalah jenis transportasi yang menggabungkan kendaraan pribadi, transportasi umum lainnya, dan Transjakarta ke jalur terpisah. BRT telah menjadi solusi penting untuk masalah mobilitas di kota-kota besar di era perjalanan perkotaan yang selalu berubah. Transjakarta, operator utama layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) di Jakarta, terus meningkatkan layanan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada bus rapid transit busway transjakarta dipengaruhi oleh penerapan *e-ticketing*, strategi promosi, dan penetapan harga. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif digunakan untuk menghitung populasi dan sampel. Ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan BRT Transjakarta, yang telah diuji validitas dan realibilitasnya dengan menggunakan Spss 26. Penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan, strategi promosi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, dan penerapan *e-ticketing* berpengaruh positif dan signifikan, menurut hasil analisis peneliti dengan uji t secara parsial.

Kata Kunci : Penetapan Harga, Strategi Promosi dan Penerapan *E-ticketing* Terhadap Kepuasan pelanggan