

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**MOHAMMAD IBNU PRABOWO**

**12010110130158**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2016**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Mohammad Ibnu Prabowo  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110130158  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)**  
Dosen Pembimbing : Drs. Mudiantono, M.Sc.

Semarang, 29 Juli 2016

Dosen Pembimbing,

(Drs. Mudiantono, M.Sc.)

NIP. 19551229 198203 1003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah sini saya, Mohammad Ibnu Prabowo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 29 Juli 2016

Yang membuat pernyataan,

(Mohammad Ibnu Prabowo)

NIM: 12010110130158

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Lebih Baik Terlambat Lulus Daripada Tidak Lulus Sama Sekali”

(S H Dwi Hadiyah)

“Jangan kau andalkan perjudian dalam hidupmu”

(M I Prabowo)

“Ndang Lulus”

(My Mother)

*Skripsi ini ku persembahkan untuk :*

*Keluarga ku tercinta, Bapak, Ibu, dan Adik Kecilku*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan penjualan PO Padang Aran dalam kurun waktu 2013-2015. Penurunan penjualan ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana konsumen loyal terhadap jasa tersebut melalui kepuasan saat menggunakan PO Padang Aran ditengah fenomena persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan bus pariwisata PO Padang Aran.

Sampel dalam penelitian ini sebesar 200 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terlebih dahulu diuji dengan validitas dan reliabilitas.

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) dengan hasil analisis linier berganda yaitu  $Y_1 = 0,494X_1 + 0,340X_2$ . Serta variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ) dengan hasil analisis linier berganda yaitu  $Y_2 = 0,242X_1 + 0,264X_2 + 0,436Y_1$ .

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research is motivated their sales decline PO Padang Aran in the period 2013-2015. The decline in sales can be formulated that how consumers are loyal to these services through the satisfaction when using PO Padang Aran phenomenon amid increasingly fierce competition. This study aimed to examine the effect of service quality, price, customer satisfaction to customer loyalty in using buses PO Padang Aran.*

*The sample in this study of 200 respondents using purposive sampling method. The analytical tool used is multiple linear regression analysis were first tested the validity and reliability.*

*From the results of regression analysis showed that the variables Quality of Service (X1), Price (X2) jointly influence on Customer Satisfaction (Y1) with the results of multiple linear analysis is  $Y1 = 0,494X_1 + 0,340X_2$ . And the variable Quality of Service (X1), Price (X2), and Customer Satisfaction (Y1) jointly influence on Customer Loyalty (Y2) with the results of multiple linear analysis is  $Y2 = 0,242X_1 + 0,264X_2 + 0,436Y_1$ .*

*Keywords: Quality Service, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini , oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. H. Mudiantono, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Ibu Imroatul Khasanah,S.E.,M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
4. Seluruh dosen pengajar, staff dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan nasihat. Terimakasih atas segala kesabaran, kasih sayang serta doanya sehingga skripsi ini dapat terwujud.

6. Ade Wenny Wulandari yang telah memberikan motivasi dan semangat buat saya sampai lulus.
7. Bapak Drs.Tugiman,M.T., beserta karyawan PO Padang Aran yang telah memberikan ijin dan membantu untuk kelancaran penelitian ini.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Teman seperjuangan: Bramaseto.R.P, S.H.Dwi Hadiyuda, Anggarin.E.S, Riyan.I.P, R.B.BayuAji, Arie.P, M.Ibnu Prabowo dan seluruh teman-teman R1 Manajemen 2010 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih telah memberikan keceriaan, pengalaman, & persahabatan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Semarang, 29 Juli 2016

Penulis,

(Mohammad Ibnu Prabowo)

NIM: 12010110130158



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10

1.4 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.1.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.2 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.2.4 Program Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	29
2.1.4 Harga .....	30
2.1.4.1 Definsi Harga .....	30
2.1.4.2 Konsep Penetapan Harga .....	31
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga .....	32
2.1.4.4 Metode Penetapan Harga .....	35
2.2 Hipotesis .....	37

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.2.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	39
2.2.4 Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
2.2.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.3 Penelitian Terdahulu .....	42
2.4 Kerangka Pemikiran .....	44

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
3.1.1 Variabel Penelitian .....	46
3.1.2 Definisi Operasional .....	47
3.2 Populasi dan Penentuan Sampel .....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5 Metode Analisis Data .....	51
3.5.1 Statistika Deskriptif .....	51
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	52
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	53
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	54
3.5.4 Analisis Regresi .....	55
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	56

3.5.6 Koefisien Determinasi.....	57
3.5.7 Uji Sobel.....	57

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	59
4.1.1 Deskripsi Perusahaan .....	59
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	60
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	60
4.1.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.2.3 Pekerjaan Responden .....	62
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.2.1.2 Uji Validitas .....	63
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.2.2. Analisis Deskriptif .....	65
4.2.2.1 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ...	66
4.2.2.2 Jawaban Responden Mengenai Harga .....	69
4.2.2.3 Deskripsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	71
4.2.2.4 Deskripsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	73
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.1 Uji Normalitas .....	76
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	80
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	81

4.4 Persamaan Regresi .....	83
4.5 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	85
4.5.1 Hasil Uji F .....	85
4.5.2 Hasil Parsial (Uji t).....	86
4.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	89
4.7 Uji Sobel.....	90
4.8 Hasil Analisis Regresi.....	95
4.9 Pembahasan .....	97
4.10 Pengaruh Mediasi .....	97
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran .....	105
5.2.1 Implikasi Kebijakan.....	105
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	107
Daftar Pustaka .....	108
Lampiran – lampiran .....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Jumlah Armada Bu PO Padang Aran .....	5
Tabel 1.2 Data Penjualan bulanan PO Padang Aran .....	6
Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Bus PO Padang Aran .....	8
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	60
Tabel 4.2 Umur Responden.....	61
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	62
Tabel 4.4 Pendapatan Responden .....	63
Tabel 4.5 Uji Pengujian Validitas .....	64
Tabel 4.6 Uji Pengujian Reliabilitas .....	65
Tabel 4.7 Jawaban Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.8 Deskripsi Indeks Jawaban Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4.9 Tanggapan Harga .....	69
Tabel 4.10 Deskripsi Indeks Jawaban Harga .....	70
Tabel 4.11 Jawaban Kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 4.12 Deskripsi Indeks Jawaban Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel 4.13 Jawaban Loyalitas Pelanggan .....	73
Tabel 4.14 Deskripsi Indeks Jawaban Loyalitas Pelanggan .....	75
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas Model 1 .....	80
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas Model 2 .....	80
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Model 1 .....	83
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Model 2 .....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji F Model 1 .....	85
Tabel 4.20 Hasil Uji F Model 2 .....	86

Tabel 4.21 Hasil Uji t Model 1.....	87
Tabel 4.22 Hasil Uji t Model 2.....	88
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi Model 1 .....	89
Tabel 4.24 Hasil Uji Determinasi Model 2 .....	90
Tabel 4.25 Koefisien Variabel X1 dan X2 terhadap Y1 .....	91
Tabel 4.26 Koefisien Variabel X1, X2, Y1 terhadap Y2.....	92
Tabel 4.27 Koefisien Variabel X1 dan X2 terhadap Y1 .....	93
Tabel 4.28 Koefisien Variabel X1, X2, Y1 terhadap Y2.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	45
Gambar 4.1 Pengujian Normalitas Histogram .....	76
Gambar 4.2 Pengujian Normalitas Histogram .....	77
Gambar 4.3 Pengujian Normalitas PP Plot .....	78
Gambar 4.4 Pengujian Normalitas PP Plot .....	79
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas .....	81
Gambar 4.6 Uji Heterokedastisitas .....	82
Gambar 4.7 Analisis Regresi .....	95
Gambar 4.8 Pembahasan Variabel X1 dan X2 terhadap Y1 .....	97
Gambar 4.9 Pembahasan Variabel X1 dan X2 terhadap Y2 .....	99
Gambar 4.10 Pembahasan Variabel Y1 terhadap Y2.....	99



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Kuesioner dan Tabulasi Hasil Kuesioner.....	110
Lampiran B Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	125
Lampiran C Hasil Uji Regresi.....	130

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Aktifitas manusia terus mengalami peningkatan secara signifikan seiring perkembangan jaman yang terjadi saat ini. Perkembangan aktifitas manusia juga berpengaruh terhadap sarana transportasi, mulai dari transportasi darat, udara, dan laut. Transportasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan seseorang untuk menjalankan serangkaian aktifitas ketika melakukan perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh. Hal tersebut terlihat dari berbagai perkembangan industri jasa dalam sektor transportasi yang terdiri dari maskapai penerbangan, kapal laut, kereta api, armada bus, serta jasa transportasi darat lainnya yang ada di Indonesia. Jasa transportasi sektor darat memiliki jumlah konsumen tertinggi dibanding transportasi udara dan laut (dephub.go.id, 2016).

Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti bus, *travel*, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.

Perusahaan di bidang jasa pada transportasi darat khususnya perusahaan otobus dapat melihat kondisi yang terjadi saat ini. Pada jaman sekarang perkembangan transportasi kendaraan bermotor roda dua mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun serta kebutuhan seseorang dalam bepergian jarak jauh melalui transportasi darat yang semakin meningkat. Perusahaan otobus dapat mengembangkan strategi pemasarannya selain trayek dalam kota, dapat beralih ke bus pariwisata, sehingga mengharuskan perusahaan untuk mengelola dengan lebih optimal.

Suatu perusahaan harus dapat mengetahui persaingan bisnis yang terjadi saat ini supaya dapat mengetahui perilaku konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya dalam bidang jasa transportasi, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar bertahan perusahaan dapat mengukur perilaku seorang konsumen melalui sikapnya terhadap suatu obyek tersebut. Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghentikan konsumsi produk, jasa, dan gagasan (Schiffman & Kanuk, 2007).

Strategi pemasaran merupakan rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas dan program pemasaran terhadap permintaan produk atau jasa di pasar sasaran tertentu. Perusahaan jasa dapat menetapkan strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan yang ketat dan banyaknya alternatif pilihan transportasi sehingga

konsumen semakin selektif. Mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang dapat menciptakan kepuasan penumpang untuk membentuk loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dalam transportasi darat yang diberikan oleh perusahaan otobus kepada pengguna jasa dapat berupa kendaraan bus ataupun pelayanan yang baik terhadap konsumen. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan otobus tersebut berbeda-beda tergantung dengan kelas armada dan harga atau tarif yang ditawarkan. Fasilitas penunjang yang disediakan antara lain seperti LCD, *audio/video*, *air conditioner*, *snack* atau *soft drink*, internet (*WiFi*). Dengan berbagai fasilitas diharapkan penumpang akan merasa nyaman selama dalam perjalanan.

Kegiatan penentuan persepsi harga memainkan peranan penting dalam proses bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Harga menurut Kotler (2009) merupakan elemen dalam bauran pemasaran yang tidak saja menentukan profitabilitas tetapi juga sebagai sinyal untuk mengkomunikasikan proporsi nilai suatu produk atau jasa. Penentuan harga juga memberikan persepsi tertentu pada harga dalam hal kualitas.

Kualitas pelayanan yang maksimal diharapkan akan tercipta suatu kepuasan pada diri konsumen. Sedangkan menurut Kotler (2009) kepuasan sendiri

adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (atau hasil) yang berhubungan dengan harapan pelanggan.

Oleh karena itu penyedia jasa lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan kearah konsumen yang loyal. Akan tetapi untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan bukanlah hal yang mudah dibentuk, karena penyedia jasa haruslah terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Menurut Lacobucci (2011) loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian dilakukan oleh seorang pelanggan terhadap suatu perusahaan. Loyalitas pelanggan bisa terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima serta pelanggan cenderung untuk memilih produk atau jasa yang memiliki kelebihan namun dengan harga yang relatif murah.

PO Padang Aran merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi darat. Pada awal tahun 2003 PO Padang Aran didirikan oleh Drs.Tugiman,MT. Saat pertama beroperasi PO Padang Aran mengontrak tanah di jalan Pusponjolo Tengah 69 Semarang, sebelum akhirnya pada tahun 2006 pindah pool garasi ke jalan Untung Suropati di daerah manyaran Semarang.

Awalnya PO Padang Aran memiliki dua armada bus medium non AC dengan trayek terboyo–pudak payung dan mangkang bukit kencana. Seiring

perkembangan sarana transportasi yang begitu besar, maka PO Padang Aran juga menyediakan bus pariwisata dengan armada bus medium AC dan bus medium non AC serta armada bus pariwisata besar AC. Berikut merupakan tabel jumlah bus yang dimiliki oleh PO Padang Aran

Tabel 1.1

Data jumlah armada bus PO Padang Aran

<b>Jenis Armada Bus</b>	<b>Jumlah Bus</b>
Bus reguler medium non AC 135 PS Mitsubhisi	4 unit
Bus pariwisata medium AC 136 PS Mitsubhisi	2 unit
Bus pariwisata besar AC Mercedes Benz 1521	2 unit

Sumber: PO Padang Aran, 2016

Pada tabel tersebut menjelaskan bahwa PO Padang Aran memiliki total 8 armada bus. Pada setiap jenis bus yang disewakan, PO Padang Aran menerapkan tarif harga sesuai dengan kondisi dan tujuan yang dipesan oleh pelanggan. Tarif pada bus pariwisata besar, dalam contoh tujuan kota Yogyakarta dengan rute magelang atau solo – klaten menerapkan tarif sebesar Rp 2.600.000 kapasitas 60 kursi dan Rp 2.500.000 kapasitas 50 kursi, jika jarak tempuh lebih jauh sekitar 5 km – 10 km akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 500.000 untuk pengisian bahan bakar solar.

Selanjutnya tarif pada bus pariwisata medium AC sebesar Rp 1.900.000 untuk contoh tujuan kota Yogyakarta, serta tarif pada bus pariwisata medium non AC sebesar Rp 900.000 dengan contoh tujuan dalam kota seperti tujuan Bandung, sedangkan untuk luar kota sebesar Rp 1.300.000 tujuan kota

Yogyakarta. Dari tarif harga penyewaan bus pariwisata tersebut, maka dapat menghasilkan penjualan terhadap penyewaan bus PO Padang Aran.

Berikut ini merupakan data penjualan bulanan pada tahun 2013 sampai tahun 2015.

Tabel 1.2

Data penjualan bulanan PO Padang Aran di tahun 2013 – 2015 (dalam rupiah)

<b>Bulan</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Januari	73478500	63345500	59870300
Februari	66657000	59735000	57165000
Maret	41589750	56635500	54780000
April	52793500	51250500	53740500
Mei	51378500	53175000	49807500
Juni	63947550	65567500	60918200
Juli	75158850	67325000	63463500
Agustus	77376950	61375500	65275700
September	50745500	55865000	56254500
Oktober	52483000	51109500	50860600
Nopember	51647500	52475500	53440500
Desember	56030950	58725000	55290700
<b>Jumlah</b>	<b>713287550</b>	<b>696584500</b>	<b>680967000</b>

Sumber: PO Padang Aran, 2016

Berdasarkan pada tabel data penjualan diatas diketahui bahwa terjadi penurunan pada jumlah penjualan pada PO Padang Aran dari tahun 2013 hingga tahun 2015. Selanjutnya dalam tabel penjualan bulanan dapat dilihat bahwa terjadi penurunan terus menerus dari bulan Januari hingga Mei pada tahun 2015. Seiring dengan fenomena yang terjadi tersebut dapat mengakibatkan penurunan penjualan dari bus pariwisata PO Padang Aran. Terkait terjadinya penurunan penjualan tersebut, beberapa penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2012) dan Mardikawati (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Dengan penurunan penjualan tersebut maka perusahaan otobus harus memahami apa dan bagaimana cara untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya. Hal yang berbeda dirasakan oleh pengguna bus pariwisata PO Padang Aran yang merasakan harga yang ditetapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan berada di bawah harapannya, sehingga munculnya rasa ketidakpuasan. Kurangnya kepuasan pada pengguna bus pariwisata PO Padang Aran memunculkan berbagai macam keluhan, antara lain:



Tabel 1.3

## Keluhan Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran

No	Keluhan
1	Tidak cepat tanggap atau respon yang lambat dari karyawan dalam menanggapi pemesanan konsumen.
2	Respon karyawan yang cuek saat menanggapi keinginan dari penumpang.
3	Kondisi armada bus yang kurang nyaman pada kursi, ac, tv dan audio.
4	Sopir bus yang sering ngebut saat perjalanan.
5	Harga sewa yang masih di anggap mahal oleh beberapa konsumen.

Sumber: PO Padang Aran, 2016

Dengan diperoleh data tersebut menunjukkan bahwa PO Padang Aran harus bisa menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas dan meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan kepada konsumen, dan mengubah strategi-strategi pemasaran yang telah digunakan untuk menciptakan kepuasan pengguna bus pariwisata PO Padang Aran itu sendiri. Hal ini dilakukan agar konsumen memiliki rasa percaya terhadap PO Padang Aran dan mau melakukan pemesanan kembali jasa transportasi bus pariwisata PO Padang Aran yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan konsumen dan menjadi loyal terhadap PO Padang Aran. Hal tersebut menjadi masalah yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian diatas, maka menarik untuk meneliti tentang **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**. (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan data penjualan yang diperoleh menunjukkan suatu masalah bahwa adanya ketidakpuasan dari pengguna bus pariwisata PO Padang Aran yang ditunjukkan dengan kondisi bus yang kurang nyaman, harga yang masih di anggap mahal, pelayanan kru bus yang kurang optimal, serta sedikitnya pemesanan jasa bus pada bulan tertentu. Beberapa dari uraian tersebut menyebabkan penurunan penjualan dalam kurun waktu 2013 sampai tahun 2015 pada PO Padang Aran, serta penurunan yang terjadi secara terus menerus dari bulan Januari hingga Mei pada tahun 2015. Dari masalah penelitian tersebut maka dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran?
4. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran?

### **1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran.
4. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang Aran.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bus pariwisata PO Padang.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak PO Padang Aran dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan

pada bus pariwisata PO Padang Aran sehingga dapat digunakan sebagai strategi pemasaran di masa mendatang.

b. Kegunaan Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan tambahan informasi bagi penelitian dengan topik yang serupa di masa mendatang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang konsep teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang ada yang merupakan hasil studi pustaka, kerangka pikir, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka berfikir dan hipotesis serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Meliputi gambaran umum perusahaan, responden penelitian, hasil analisa data dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.