



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KERETA ARGO PARAHYANGAN
PANORAMIC RELASI JAKARTA-BANDUNG)**

SKRIPSI

Shiyamana Alfatih Royan 2110111215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAKARTA

2024



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KERETA ARGO PARAHYANGAN
PANORAMIC RELASI JAKARTA-BANDUNG)**

SKRIPSI

Shiyamana Alfatih Royan 2110111215

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shiyamana Alfatih Royan

NIM : 2110111215

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan berlaku

Jakarta, 6 Oktober 2024

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', 'DAPATKAN RUPIAH 10000', 'SATU PULUH RIBU RUPIAH', and the serial number '6839BAK1824126345'.

Shiyamana Alfatih Royan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shiyamana Alfatih Royan
NIM : 2110111215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Argo Parahyangan Panoramic Relasi Jakarta-Bandung)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Desember 2024

Yang menyatakan,



Shiyamana Alfatih Royan

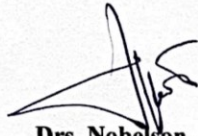
SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KERETA ARGO PARAHYANGAN PANORAMIC RELASI JAKARTA-BANDUNG)

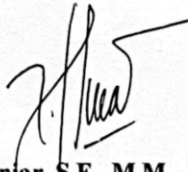
Dipersiapkan dan disusun oleh:

SHIYAMANA ALFATIH ROYAN 2110111215

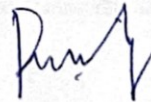
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**




Drs. Nobelson, MM
Ketua Penguji



Yulintar, S.E., M.M.
Penguji I



Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Desember 2024

The Influence of Price Perception, Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction (A Study on Argo Parahyangan Panoramic Train Jakarta-Bandung Route)

By Shiyamana Alfatih Royan

Abstract

This research aims to assess the influence of price perceptions, service quality and facilities on the level of customer satisfaction of the Argo Parahyangan Panoramic Train on the Jakarta-Bandung route. This research was conducted to understand how service quality, price, and facilities influence customer satisfaction in the public transportation industry. The research results show that price, service quality and facilities each have a significant effect on customer satisfaction. This research also found that good service quality and facilities can increase customer satisfaction and maintain passenger loyalty. Therefore, public transportation companies such as PT Kereta Api Indonesia (KAI) need to prioritize improving the quality of services and facilities to increase customer satisfaction and achieve effective business goals.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Saticfaction, Public Transportation

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KERETA ARGO PARAHYANGAN
PANORAMIC RELASI JAKARTA-BANDUNG)**

Oleh Shiyamana Alfatih Royan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kereta Argo Parahyangan Panoramic pada rute Jakarta-Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas penumpang. Oleh karena itu, perusahaan transportasi publik seperti PT Kereta Api Indonesia (KAI) perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan bisnis yang efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Transportasi Publik.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 16 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Shiyamana Alfatih Royan**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111215**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KERETA ARGO PARAHYANGAN PANORAMIC RELASI JAKARTA-BANDUNG)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2.
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah melimpahkan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Argo Parahyangan Panoramic Relasi Jakarta-Bandung)” sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Bapak Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
4. Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini;
5. Orang tua dan saudara peneliti yang telah mendoakan serta memberikan dukungan mental dan finansial kepada peneliti untuk menyusun proposal skripsi;
6. Teman-teman peneliti yang memberikan dukungan, doa, dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadikan penelitian ini lebih baik lagi. Peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 29 November 2024

Shiyamana Alfatih Royan

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINILITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Persepsi Harga.....	15
2.1.4 Kualitas Layanan.....	18
2.1.5 Fasilitas	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.3 Model Penelitian.....	31
2.3.1 Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	31

2.3.2	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.3.3	Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	34
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1	Definisi Operasional.....	37
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1	Jenis Data	41
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.3.3	Pengumpulan Data	42
3.4	Teknik Analisis Data	44
3.4.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2	Deskripsi Data Penelitian	53
4.2.1	Deskripsi Data Responden	53
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	55
4.3	Analisis Data Inferensial	59
4.3.1	<i>Outer Model</i>	59
4.3.2	<i>Inner Model</i>	64
4.4	Uji Hipotesis dan Analisis	67
4.5	Pembahasan	68
4.5.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69

4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.5.3	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Keterbatasan Penelitian	75
5.3	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Subkelas	12
Tabel 1.2 Daftar Keluhan pada KA kelas Wisata	16
Tabel 1.3 Hasil PRASURVEI MENGENAI HARGA.....	18
Tabel 1.4 Hasil PRASURVEI MENGENAI KUALITAS LAYANAN	18
Tabel 1.5 Hasil PRASURVEI MENGENAI FASILITAS	19
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.....	51
Tabel 3.2 Skala Likert	55
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen.....	56
Tabel 4. 1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 2 Frekuensi Usia Responden	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Pendapatan Responden.....	54
Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 5 Indeks Harga	56
Tabel 4. 6 Indeks Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 7 Indeks Fasilitas.....	58
Tabel 4. 8 Nilai Outer Loading Factor	60
Tabel 4. 9 Loading Factor Pengujian Kedua.....	62
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 4. 11 Composite Reliability	63
Tabel 4. 12 Cronbach's Alpha	64
Tabel 4. 13 R-Square.....	65
Tabel 4. 14 Q-Square	66
Tabel 4. 15 Uji Bootstrapping.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jadwal Kereta Panoramic	16
Gambar 2. Kerangka Konseptual	49
Gambar 3. Partial Least Square (PLS)	58
Gambar 4. Inner Model	58
Gambar 5. Outer Model	58
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur Penelitian.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Outer Model	60
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Outer Model Kedua	62
Gambar 4. 4 Hasil Pengujian Inner Model.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Indikator Pernyataan.....	82
Lampiran 3 Pra-survey yang dilakukan oleh PT KAI Wisata.....	84
Lampiran 4 Data Kuesionel 155 Responden.....	86
Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden	99
Lampiran 6 Hasil Output SmartPLS 4.0	100