

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS PT.SELAMAT
JALAN WISATA JURUSAN KUTABULUH-KABANJAHE-
BUKIT LAWANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Sosial Dan Hukum
Universitas Quality Berastagi

Oleh :

GITA EMBARINA BR SITEPU

NPM : 1712010008



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
BERASTAGI
2021**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT. Selamat Jalan Wisata
Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap
Kepuasan Pelanggan
Nama : Gita Embarina Br. Sitepu
NPM : 1712010008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi

Berastagi , 8 Juli 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Ingan Ukur Br. Sitepu S.E., M.M)

Pembimbing Pendamping

(Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si)

Kaprodi Manajemen

(Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si)

Dekan Fak.Soshum Universitas Quality
Berastagi

(Dra. Menanti Sembiring M.M)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT.Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan”**.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Eduard, M.Si, selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Ingan Ukur Br. Sitepu S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing utama yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan waktu, motivasi dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan waktu dan perhatian secara pribadi kepada penulis selama dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Quality Berastagi yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Pengurus bus PT. Selamat Jalan Wisata yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh penumpang bus PT. Selamat Jalan Wisata yang telah membantu penulis dalam pengisian kuesioner dan wawancara, sehingga penulis mendapatkan data yang diperlukan.
7. Orang Tua dan seluruh keluarga Penulis terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan penuh baik moril maupun materiil kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Rekan-rekan Mahasiswa/i Universitas Quality Berastagi khususnya program studi Manajemen 2017 atas kebersamaan dan dukungan pada masa perkuliahan.

10. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati, demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga bantuan serta dukungan yang diterima penulis dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa dengan penuh kelimpahan.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR PUSTAKA	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Tujuan Kualitas Pelayanan	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	12
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
2.2.5 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.6 Strategi Menjaga Atau Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19
2.5 Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.1.1 Tempat Penelitian	21
3.1.2 Waktu Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23

3.5	Skala Pengukuran	24
3.6	Analisis Data	25
3.6.1	Pengujian Instrumen	25
3.6.1.1	Uji Validitas	25
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	26
3.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	27
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	28
3.6.3.2	Uji Heteroskedastisitas	29
3.6.4	Uji Hipotesis.....	29
3.6.4.1	Uji t.....	29
3.6.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden	31
4.2.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.2.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.2.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	33
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
4.3	Analisis Data	36
4.3.1	Uji Kualitas Data	36
4.3.1.1	Uji Validitas	37
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	38
4.3.2	Uji asumsi Klasik.....	39
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	39
4.3.2.2	Uji Heteroskedastisitas	40
4.3.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40
4.3.4	Uji Hipotesis.....	42
4.3.4.1	Uji t (Uji Parsial).....	42
4.3.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perilaku yang wajib diterapkan Karyawan Bus PT.Selamat Jalan Wisata.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Jadwal waktu Penelitian	21
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Bukti Fisik.....	34
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Kehandalan.....	34
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Daya Tanggap ...	34
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Jaminan	35
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Empati.....	35
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Data.....	37
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Data	38
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Data.....	39
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	41
Tabel 4.14	Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1	Grafik Scatterplot.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Tabulasi Kuesioner
Lampiran 3	Uji Data



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gita Embarina Br Sitepu

NPM : 1712010008

Fakultas : Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT.Selamat jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan” merupakan hasil karya asli dari penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, 30 Agustus 2021
Yang Menyatakan,



Gita Embarina Br Sitepu
NPM : 1712010008



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS PT. SELAMAT JALAN WISATA
JURUSAN KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

OLEH :

GITA EMBARINA BR SITEPU

NPM : 1712010008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal 26 Agustus 2021

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Ingan Ukur Br Sitepu S.E., M.M
NIDN : 0101037003

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN : 0112049001

Kaprodi Manajemen

Dra. Menanti Sembiring, S.E., M.Si
NIDN : 0112049001



Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN : 0103066503



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

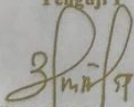


Quality Hill-Proseka Lela Gunung, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 921193

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor/Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi (UQB) Nomor: 1093/L/SOSHUM/UQB/VII/2021 Tanggal 26 Agustus 2021, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program S-1 Universitas Quality Berastagi Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2022.

Nama : Gita Eanbarina Br Sitepu
NPM : 1712010008
Jurusan : Manajemen
Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT Selamat jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan
Tanggal Ujian : 26 Agustus 2021
Waktu Ujian : 09.00 WIB
Tempat Ujian : Melalui Aplikasi Google Meet
Lulus Ujian Dengan Nilai : B+

Disetujui Dewan Penguji

Penguji 1	Penguji 2	Penguji 3
 Ingan Ukur Br Sitepu S.E., M.M NIDN : 0101037003	 Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si NIDN : 0112049001	 Dra. Menanti Sembiring, M.M NIDN : 0103066503

Ketua Program Studi Manajemen



Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN : 0112049001



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Gita Embarina Br Sitepu
NPM : 1712010008
Jurusan : Manajemen

DOSEN PEMBIMBING

1. Ingan Ukur Br Sitepu S.E., M.M
2. Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah dipubnyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1.	Ingan Ukur Br Sitepu S.E., M.M	Penguji I	
2.	Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si	Penguji II	
3.	Dra. Menanti Sembiring M.M	Penguji III	
4.	Ingan Ukur Br Sitepu S.E., M.M	Pembimbing I	
5.	Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si	Pembimbing II	
6.	Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Mengetahui

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum

Dra. Menanti Sembiring M.M

Kaprodi Manajemen

Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si