

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENUMPANG PERUM DAMRI CABANG
JAKARTA TRAYEK JAKARTA – WONOSOBO
KEBERANGKATAN BUS MALAM PADA ANGKUTAN HARI
RAYA IDUL FITRI (AHRI) 1440 H**

***ANALYSIS OF THE FACTORS THAT INFLUENCE
PASSENGER SATISFACTION PERUM DAMRI JAKARTA
BRANCH ROUTE JAKARTA – WONOSOBO DEPARTURE OF
BUS NIGHT ON IDUL FITRI DAY TRANSPORTATION (AHRI)
1440 H***

Oleh
Raka Fadli Shahilillah

2015410042

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Jurusan Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raka Fadli

Shahilillah

NIM : 2015410042

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang PERUM DAMRI Cabang Jakarta Trayek Jakarta – Wonosobo Keberangkatan Bus Malam Pada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H”, dengan Dosen pembimbing Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak suaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mepertanggung jawabkan.

Jakata, 13 Agustus 2019

Penulis

Raka Fadli Shahilillah

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG
PERUM DAMRI CABANG JAKARTA TRAYEK
JAKARTA – WONOSOBO KEBERANGKATAN BUS
MALAM PADA ANGKUTAN HARI RAYA IDUL
FITRI (AHRI) 1440 H**

***ANALYSIS OF THE FACTORS THAT INFLUENCE
PASSENGER SATISFACTION PERUM DAMRI JAKARTA
BRANCH ROUTE JAKARTA – WONOSOBO DEPARTURE OF
BUS NIGHT ON IDUL FITRI DAY TRANSPORTATION (AHRI)
1440 H***

Oleh

**Raka Fadli Shahilillah
2015410042**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Jurusan Manajemen pada
Universitas Darma Persada

Telah di setujui oleh tim penguji pada tanggal dibawah ini
Jakarta, 13 Agustus 2019 dengan nilai B

Drs. Fauzi Baisvir.MM.
Pembimbing

Ellena Nurfazria. H, S.E., MM.
Penguji I

Resa Nurlaela Anwar, S.E., MM.
Penguji II

Drs. Fauzi Baisvir.MM.
Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Falkultas Ekonomi
Universitas Darma Persada

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Jurusan Manajemen
Universitas Darma Persada

ABSTRAK

Nama : Raka Fadli Shahilillah, NIM : 2015410042, Judul : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang PERUM DAMRI Cabang Jakarta Trayek Jakarta – Wonosobo Keberangkatan Bus Malam Pada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan bus malam pada angkutan hari raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran berupa kuesioner. Subjek pada penelitian ini adalah penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan bus malam pada angkutan hari raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H dengan jumlah 277 populasi, dengan jumlah sampel 75 responden dengan rumus slovin dalam Tri (2017: 17). Tekni pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan cara *proportionate stratified random sampling* untuk setiap masing - masing perwakilan jenis kelas bus.

Penelitian ini menggunakan alat analisis faktor dengan menguji validasi dan reabilitas menggunakan KMO and *Bartlett's Test* dan *Measure of Sampling Adequacy* dengan hasil diatas 0,5, dengan signifikan dibawah 0,5. Kemudian dilakukan proses Analisis Faktor *Total Variance Explained Communalities* untuk menentukan faktor yang nilai *eigenvalues* lebih dari 1, dan nilai. *eigenvalues* yang lebih dari 1 terbentuk 3 faktor dengan nilai faktor 1 dengan hasil 2,591, faktor 2 dengan hasil 1,341, dan faktor 3 dengan hasil 1,097. Kemudian melakukan rotasi yang membentuk faktor 1 terdiri dari variabel promosi, harga, dan produk armada bus dinamakan faktor keunggulan. Faktor 2 terbentuk dari variabel kualitas pelayanan helper, kenyamanan *driver*, lokasi, dan fasilitas bus dinamakan faktor fungsional. Dan faktor 3 terbentuk dari variabel pelayanan loket, dan citra merek yang dinamakan faktor kekuatan.

Kata Kunci : Faktor Keunggulan, Faktor Layanan, Faktor Kekuatan, mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan bus malam pada angkutan hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Raka Fadli Shahilillah

ABSTRACT

Name : Raka Fadli Shahilillah, NIM : 2015410042, Title : Analysis Of The Factors That Influence Passenger Satisfaction Perum Damri Jakarta Branch Route Jakarta – Wonosobo Departure Of Bus Night On Idul Fitri Day Transportation (AHRI) 1440 H.

This study aims to determine what factors can affect the satisfaction of PERUM DAMRI Jakarta branch branch Jakarta-Wonosobo departure of night buses on Eid al-Fitr (AHRI) 1440 H. This research uses primary data obtained from the distribution in the form of questionnaires. Subjects in this study were PERUM DAMRI passengers on the Jakarta-Wonosobo Jakarta branch on the departure of night buses on Eid al-Fitr (AHRI) 1440 H transportation with a total of 277 populations, with a total sample of 75 respondents using the Slovin formula in Tri (2017: 17). The technique of sampling in this study uses the probability sampling method by means of proportionate stratified random sampling for each representative of each bus class type.

This study uses a factor analysis tool by testing validation and reliability using KMO and Bartlett's Test and Measure of Sampling Adequacy with results above 0.5, with a significance below 0.5. Then the Total Variance Explained Communalities Factor Analysis process is carried out to determine factors with eigenvalues of more than 1, and values. eigenvalues of more than 1 formed 3 factors with a value of a factor of 1 with a yield of 2.591, a factor of 2 with a result of 1,341, and a factor of 3 with a result of 1.097. Then make a rotation that forms factor 1 consisting of promotion variables, prices, and bus fleet products called factors of excellence. Factor 2 is formed from variable helper service quality, driver comfort, location, and bus facilities called Functional factors. And factor 3 is formed from the counter service variable, and brand image which is called Power factor.

Keywords: Factors of Excellence, Service Factors, Power Factors, affect passenger satisfaction PERUM DAMRI Jakarta branch route Jakarta - Wonosobo Night bus departure on Eid al-Fitr (AHRI) 1440 H.

Jakarta, 13 August 2019

Raka Fadli Shahilillah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi yang berjudul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang PERUM DAMRI Cabang Jakarta Trayek Jakarta – Wonosobo Keberangkatan Bus Malam Pada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H”.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi.
2. Kedua Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moral maupun material yang telah kalian berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Adinda Intana Permata yang telah membantu serta memberi semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan manajemen.
5. Ibunda Lusiana yang telah membantu, mendoakan serta memberi semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Adik tercinta ku Raina Nurvita Mashpufah yang telah memberi semangat dan doa dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Ibu Ellena Nurfazria.H, S.E., MM. selaku dosen penguji skripsi.
8. Resa Nurlaela Anwar, S.E., MM. selaku dosen penguji skripsi.

9. Bapak Dr. Tri Mardjoko, S.E.,M.A. selaku Rektor Universitas Darma Persada.
10. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
11. Ibu Irma Citarayani, S.E., M.SI. selaku dosen pembimbing akademik.
12. Teman - teman dan semua pihak yang mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini dibuat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna dalam segi penulisan dan isinya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun serta meminta maaf bila mana ada tulisan yang kurang berkenan di hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Penulis

Raka Fadli Shahilillah

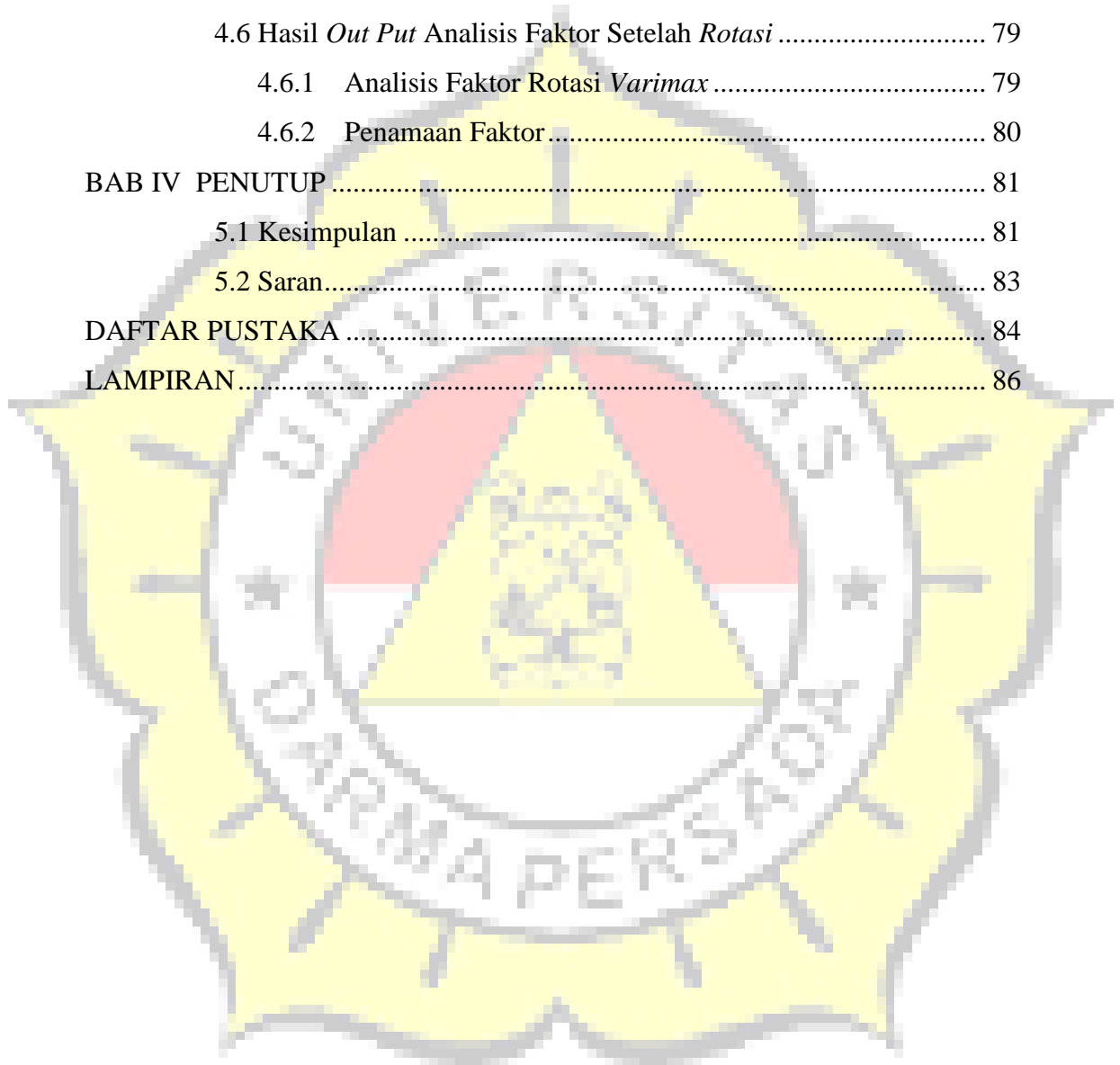
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah | 10 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah | 10 |
| 1.2.3 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Jangka Waktu dan Lokasi Penelitian | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 13 |
| 2.1 Landasan Teori | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen | 13 |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen | 13 |
| 2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran | 14 |
| 2.1.2 Promosi | 15 |
| 2.1.2.1 Pengertian Promosi | 15 |
| 2.1.3 Harga | 16 |
| 2.1.3.1 Pengertian Harga | 16 |
| 2.1.3.2 Penetapan Harga | 17 |

| | |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga | 19 |
| 2.1.4 Kualitas Produk..... | 19 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kualitas | 19 |
| 2.1.4.2 Pengertian Produk | 20 |
| 2.1.4.3 Pengertian Kualitas Produk..... | 21 |
| 2.1.4.4 Dimensi Kualitas Produk | 21 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 2.1.5.2 Karakteristik Kualias Pelayanan | 23 |
| 2.1.5.3 Dimensi Kualias Pelayanan..... | 24 |
| 2.1.6 Lokasi | 25 |
| 2.1.6.1 Pengertian Lokasi..... | 25 |
| 2.1.6.2 Indikator Lokasi | 26 |
| 2.1.7 Citra Merek | 27 |
| 2.1.7.1 Pengertian Merek | 27 |
| 2.1.7.2 Pengertian Citra Merek | 28 |
| 2.1.7.3 Dimensi Citra Merek..... | 29 |
| 2.1.8 Kepuasan Pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan | 32 |
| 2.1.8.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.1.8.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| 2.1.8.3 ketidakpuasan pelanggan | 34 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 40 |
| 3.1 Metode Yang Digunakan | 40 |
| 3.2 Operasional Variabel..... | 41 |
| 3.3 Sumber Dan Cara Penentuan Data | 45 |
| 3.3.1 Sumber dan Jenis Data..... | 45 |
| 3.3.2 Populasi dan Sampel | 45 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 48 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Rancangan Analisis..... | 50 |
| 3.5.1 Uji Keabsahan Data..... | 50 |
| 3.5.2 Analisis Faktor | 52 |
| 3.5.3 ujuan Analisis Faktor | 52 |
| 3.5.4 Proses Dasar Analisis Faktor | 53 |
| 3.5.5 Tahap – Tahap Analisis Faktor | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 56 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PERUM DAMRI | 56 |
| 4.1.2 Visi PERUM DAMRI..... | 57 |
| 4.1.3 Misi PERUM DAMRI | 57 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden | 58 |
| 4.2,1 Responden Menurut Jenis Kelamin | 58 |
| 4.2,2 Responden Menurut Usia..... | 59 |
| 4.2,3 Responden Menurut Wilayah Kota..... | 60 |
| 4.2,4 Responden Menurut Jenis Kelas Bus..... | 61 |
| 4.3 Pembahasan Analisis Variabel..... | 62 |
| 4.3.1 Variabel Promosi..... | 62 |
| 4.3.2 Variabel Harga | 63 |
| 4.3.3 Variabel Produk Bus | 64 |
| 4.3.4 Variabel Pelayanan Loker | 65 |
| 4.3.5 Variabel Kualitas Pelayanan Helper | 66 |
| 4.3.6 Variabel Kenyamanan <i>Driver</i> | 67 |
| 4.3.7 Variabel Citra Merek..... | 68 |
| 4.3.8 Variabel Lokasi | 69 |
| 4.3.9 Variabel Fasilitas Bus | 70 |
| 4.3.10 Interval Jawaban Rata-Rata Kuesioner | 71 |
| 4.4 Hasil Uji Keabsahan Data | 72 |
| 4.4.1 Hasil Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i> | 72 |
| 4.4.2 Hasil Uji <i>Measure of Sampling Adequacy</i> | 73 |
| 4.5 Hasil Analisis Faktor..... | 74 |

| | | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.5.1 | <i>Communalities</i> | 74 |
| 4.5.2 | Analisis Faktor <i>Total Variance Explained</i> <i>Communalities</i> | 75 |
| 4.5.3 | <i>Scree plot</i> | 77 |
| 4.5.4 | Analisis Faktor <i>Component Matrix</i> | 78 |
| 4.6 | Hasil <i>Out Put</i> Analisis Faktor Setelah <i>Rotasi</i> | 79 |
| 4.6.1 | Analisis Faktor Rotasi <i>Varimax</i> | 79 |
| 4.6.2 | Penamaan Faktor | 80 |
| BAB IV PENUTUP | | 81 |
| 5.1 | Kesimpulan | 81 |
| 5.2 | Saran..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 84 |
| LAMPIRAN..... | | 86 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| Gambar 4.1 <i>Scree plot</i> | 77 |



DAFTAR TABLE

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Jenis Kelas Bus Beserta Fasilitas Bus..... | 4 |
| Tabel 1.2 Harga Tiket Bus Tujuan Jakarta - Wonosobo..... | 5 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 36 |
| Tabel 3.1 Oprasionalisasi Variabel | 42 |
| Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuisisioner | 43 |
| Tabel 3.3 Skala Interval | 44 |
| Tabel 3.4 Jumlah Sampel Penelitian | 49 |
| Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 59 |
| Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Wilayah Kota..... | 60 |
| Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelas Bus..... | 61 |
| Tabel 4.5 Variabel Promosi..... | 63 |
| Tabel 4.6 Variabel Harga | 63 |
| Tabel 4.7 Variabel Produk Armada Bus | 64 |
| Tabel 4.8 Variabel Pelayanan Loker | 65 |
| Tabel 4.9 Variabel Kualitas Pelayanan Helper | 66 |
| Tabel 4.10 Variabel Kenyamanan <i>Driver</i> | 67 |
| Tabel 4.11 Variabel Citra Merek | 68 |
| Tabel 4.12 Variabel Lokasi..... | 69 |

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.13 Variabel Fasilitas Bus | 70 |
| Tabel 4.14 Interval Jawaban Rata-Rata Kuesioner | 71 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i> | 72 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Measure of Sampling Adequacy</i> | 73 |
| Tabel 4.17 <i>Communalities</i> | 74 |
| Tabel 4.18 <i>Total Variance Explained</i> | 75 |
| Tabel 4.19 <i>Component Matrix</i> | 78 |
| Tabel 4.20 <i>Rotated Component Matrix^a</i> | 79 |

