PENGARUH *PRICE FAIRNESS* DAN *CUSTOMER SERVICES* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bus PT. Antar Lintas Sumatera)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

ANDI SAHRIZAL

07408141019

(Konsentrasi Pemasaran)

Program Studi Manajemen – Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
2012

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

"PENGARUH *PRICE FAIRNESS* DAN *CUSTOMER SERVICES* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN"

(Studi Kasus Pada Bus PT. Antar Lintas Sumatera)

Oleh:

Andi Sahrizal

NIM. 07408141019

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 September 2012
Menyetujui,
Pembimbing

Dr. Nahiyah Jaidi F, M.Pd.

NIP. 19520 108 197803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bus PT. Antar Lintas Sumatera)"** yang disusun oleh Andi Sahrizal, NIM 07408141019 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji tanggal 4 oktober 2012 dan dinyatakan lulus.

Dewan Penguji

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
M. Lies Endarwati, M.Si	Ketua Penguji	.....	17/10-2012
Dr. Nahiyah Jaidi F., M. Pd	Sekretaris Penguji	.....	16/10-12
Agung Utama, M.Si	Penguji Utama	.....	12/10-12

Yogyakarta, Oktober 2012

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP.19550328 198303 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Nama	:	Andi Sahrizal Nasution
NIM	:	07408141019
Prodi/Jurusan	:	Manajemen
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Judul Penelitian	:	Pengaruh *price fairness* dan *customer services* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (studi kasus pada bus PT.Antar Lintas Sumatera).

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 12 september 2012

Yang menyatakan

Andi sahrizal
NIM. 07408141019

MOTTO

“ Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya atau kemampuannya”

(Q.S. Al-Baqarah 286)

“ Dan sesungguhnya, kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan “

(An-Nahl [16]: 96)

“Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh- sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap.”

(QS. Al- Insyirah:6-8)

PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini dipersembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan segala cinta dan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa.
2. Adikku Alvi Sahara, Mai Saroh dan Mahdi Munandar yang selalu memberikan motivasi tercapainya skripsi ini.
3. Sahabat-sahabatku Abdul Latif, Frans Pratama, Uji Kuatro, Misdar, Mutia, Ihsan, Dani, Aput, Alwi, Ican, Risky, Afif, Alvin, Sakti dan Komar, yang selalu memberi semangat padaku.
4. Sahabat-sahabat dari IKRH YOGYAKARTA, IMA-MADINA YOGYA, RH 16'07 dan MANAJEMEN UNY 2007 yang selalu memberi motivasi.
5. Seluruh Guru-Guruku yang telah memberikan ilmu dan pendidikan serta kasih sayang padaku.

PENGARUH *PRICE FAIRNESS DAN CUSTOMER SERVICES* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada bus PT. Antar Lintas Sumatera)

Oleh :

Andi Sahrizal

NIM. 07408141019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang: (1) pengaruh *price fairness* yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan (2) pengaruh *customer services* yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bus PT. Antar Lintas Sumatera.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *ex post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bus PT. Antar Lintas Sumatera pada bulan Agustus 2012. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu dari pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) dan reliabilitasnya menggunakan metode *alpha cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dan *path analysis*.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) *Price fairness* berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan bus PT. Antar Lintas Sumatera sebesar 44,7%. Hal ini dibuktikan dari koefisien korelasi yang bernilai positif sebesar 0,669; dan nilai F hitung sebesar 79,302 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (*sig*<0,05). Besarnya pengaruh *price fairness* secara langsung ke loyalitas pelanggan sebesar 0,447; sedangkan pengaruh tidak langsung hanya sebesar 0,134. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh sebenarnya adalah pengaruh langsung (2) *Customer services* berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan bus PT. Antar Lintas Sumatera sebesar 35%. Hal ini dibuktikan dari koefisien korelasi yang bernilai positif sebesar 0,591; dan nilai F hitung sebesar 52,728 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (*sig*<0,05). Besarnya pengaruh *customer services* secara langsung ke loyalitas pelanggan sebesar 0,350; sedangkan pengaruh tidak langsung hanya sebesar 0,052. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh sebenarnya adalah pengaruh langsung.

Kata kunci: *Price Fairness, Customer Services,* Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat atas nikmat-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bus PT.Antar Lintas Sumatera). Penyusunan skripsi ini dimaksudkan guna melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Naning Margasari, MBA., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Dr. Nahiyah Jaidi F, M.Pd., Dosen Pembimbing sekaligus sekretaris yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Agung Utama, M.Si., Narasumber yang telah memberikan nasihat dan saran selama penyusunan skripsi ini.
6. M. Lies Endarwati. M.Si., ketua Penguji skripsi
7. Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

8. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Parkir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
9. Bapak, Ibu, dan Adik atas curahan kasih sayang, doa, semangat dan dorongan selama ini sehingga semua terlewati dengan lancar.
10. Sahabat-sahabatku Ihsan, Dani, Aput, Komar dan semua teman-teman Manajemen atas kebersamaannya selama ini.
11. Berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ini.

Yogyakarta, 12 desember 2012

Penulis,

Andi Sahrizal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR..... xii
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN…….. 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 10
C. Batasan Masalah 10
D. Rumusan Masalah 11
E. Tujuan Penelitian 11
F. Manfaat Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA…… 13
A. Landasan Teori..... 13
1. Pemasaran…….. 13
2. Jasa..... 16
3. Kepuasan Pelanggan…….. 21
4. Loyalitas Pelanggan..... 26
5. *Price Fairness* (Kewajaran Harga)..... 31
6. Customer Service..... 35
B. Penelitian yang Relevan..... 39
C. Kerangka Berfikir…….. ... 42

D. Paradigma Penelitian……. 43
E. Hipotesis..... 44
BAB III METODE PENELITIAN…… 45
A. Desain Penelitian 45
B. Variabel Penelitian……. 45
C. Definisi Operasional..... 45
D. Tempat dan Waktu Penelitian ……... 47
E. Populasi dan Sampel ……. 47
F. Teknik Pengumpulan Data.....…….. 48
G. Instrument Penelitian…….. 49
H. Uji Coba Instrument Penelitian……... 51
I. Teknik Analisis Data…….. 57
1. Deskripsi Statistik…… 57
2. Uji Prasyarat Analisis…….. 58
J. Analisis Data…… 61
3. Analisis Regresi Sederhana……. 61
4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)…….. 62
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)…… 63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…… 64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian……... 64
1. Sejarah PT. Antar Lintas Sumatera (PT. ALS)…….. 64
2. Struktur Organisasi PT. ALS…….. 67
B. Hasil Penelitian…….. 68
C. Pengujian Hipotesis…… 80
3. Pembahasan…… 86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……... 92
A. Kesimpulan……. 92
B. Keterbatasan Penelitian…….. 93
C. Saran……... 93
DAFTAR PUSTAKA…… 95
LAMPIRAN……... 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Konsep Kepuasan Pelanggan 22
2. Paradigma Penelitian……. … 43
3. Model Analisis Jalur 62
4. Struktur organisasi PT. ALS…….. 68
5. Pengaruh *Price Fairness* terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan…….. 82
6. Pengaruh *Customer Services* terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan…… 85
7. Analisis Jalur (Secara Keseluruhan)…….. 86

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Jumlah Penumpang Angkutan Mudik 2009-2011..... 7
2. Jumlah Penumpan Bus PT.ALS Januari 2012- Juni 2012…….. 8
3. Kisi-Kisi Angket Penelitian..... 50
4. Hasil *Rotated Component Matrix*..... 53
5. Hasil *Rotated Component Matrix* Tahap 2……. 55
6. Hasil Uji Reliabilitas……. 57
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... 69
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 70
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 71
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan..... 71
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Bus PT. Antar Lintas Sumatera…….. 72
12. Kategori Variabel *Price Fairness*……. 73
13. Kategori Variabel *Customer Service*…… 74
14. Kategori Variabel Kepuasan Pelangggan…… 75
15. Kategori Variabel Loyalitas Pelanggan…….. 76
16. Hasil Uji Normalitas…… 77
17. Hasil Uji Linieritas…….. 78
18. Hasil Uji Multikolinieritas…….. 78
19. Hasil Uji Heteroskedastisitas…….. 79
20. Hasil Analisis Regresi Variabel *Price Fairness*…….. 80
21. Hasil Analisis Regresi Variabel *Customer services*……... 83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Kuesioner Penelitian (Tahap 1)..... 99

2. Kuesioner Penelitian (Tahap 2)..... 104

2. Data Validitas Dan Reliabilitas……... 109

3. Data Penelitian……. 116