

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, *CUSTOMER VALUE*  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG GUNUNG MAS ENDE –  
LABUAN BAJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**ROSA DELIMA SAINA  
2017410513**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : ROSA DELIMA SAINA

Nim : 2017410513

Judul : PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN  
*CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
GUNUNG MAS ENDE-LABUAN BAJO


Ende, 27 Januari 2022

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN: 0825077101

  
Santy Permata Sari, SAB., MM  
NIDN: 0829069001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN: 0825077101

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2022

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi





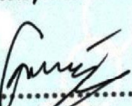


Sriani Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN. 0826037001

Mengetahui  
Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101

### Tim Penguji:

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 01 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u><br>NIDN : 0829097501   | 1.  |
| 02 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u><br>NIDN. 0829069001  | 2.  |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u><br>NIDN.0827067101     | 3.  |
| 04 | : <u>Santy Permata Sari, SAB.,MM</u><br>NIDN: 0829069001 | 4.  |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u><br>NIDN: 0825077101  | 5.  |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan, Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Penumpang Gunung Mas Ende-Labuan Bajo Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2022 adalah hasil karya saya.**

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 bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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.

**Ende, 27 Januari 2022**



**Rosa Delima Saina**  
**Nim : 2017410513**

**MOTTO**

**"KURANGI ALASAN, PERBANYAK TINDAKAN"**

By. Ina saina

**PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kehadaiarat Tuhan yang Maha Esa dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada saya, sehingga penulis selalu di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, SAB.,MM sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, motivasi, dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak mama tercinta, Bapak Marselinus Ndo (alm) dan Ibu Lusia Amun yang telah melahirkan, merawat dan membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang serta selalu mendoakanku, mendukung perjuangan studiku lewat doa.
4. Yang tersayang saudaraku Yohanes Vinsen Harbu dan ipar Fransiska Pure yang telah membiayai studiku dengan segala pengorbanan tanpa pamrih hingga di jenjang sarjana ini, adik Cepin, Vika, Cici, Arta, Yohan, Ann dan kekasih hati saya Oktavinus Rai yang sudah bersusah payah mendukung perjuangan studiku lewat pengorbanan tanpa pamrih.
5. Rekan-rekan seperjuangan Lian Ngadha, Rensa Muku, Hestin Leti, Eman Siga, Icha, Venan Ede, Epin Dimung, Kichi Geng's dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang senantiasa mendukungku dengan caranya masing-masing dalam meraih cita-cita.
6. Seluruh keluarga besarku, yang tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung perjuanganku
7. Cv Gunung Mas Ende
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores
9. Agama, Nusa dan Bangsa.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas segala berkat bimbingan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan, *Customer Value* Terhadap Kepuasan Penumpang Gunung Mas Ende–Labuan Bajo”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini adalah karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan limpah terima kasih dan menyampaikan penghargaan kepada :

- 1 Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores Ende.
- 2 Dekan dan para wakil dekan Fakultas Ekonomi.
- 3 Bapak Lambertus Langga, SE.,M. Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, SAB.,MM sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, motivasi dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 4 Segenap Dosen Program Sstudi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi di Program Studi Manajemen.
- 5 Bapak Pius Jhone sebagai pemimpin CV Gunung Mas Ende yang telah memberikan izin penelitian, dan karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
- 6 Orangtuaku beserta saudara dan ipar yang dengan susah payah membesarkanku dan membiayaiku selama perjalanan studiku hingga selesai.

7 Semua teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan masukan dan kritikan yang membangun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tulisan ini agar dapat berguna bagi perkembangan pendidikan dan pembelajaran.

Ende, Desember 2021

Penulis



## ABSTRAK

**ROSA DELIMA SAINA Nim : 2017410513. “Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Penumpang Gunung Mas Ende Labuan Bajo ”.** Skripsi : Ende : Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. 2021. Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing II Santy Permata Sari, SAB.,MM Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores.

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan Dan *Customer Value* terhadap kepuasan penumpang Gunung Mas Ende Labuan Bajo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini terdiri 507 responden dan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan rumus slovin.

Dari hasil pengembangan dan pengujian instrumen telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas, reliabilitas). Dari hasil pengujian statistik t untuk variabel *Service Quality*, Kepercayaan Dan *Customer Value* memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  nilai signifikansi  $< 0,10$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality*, Kepercayaan dan *Customer Value* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Untuk nilai *adjusted R square* sebesar 0,414, ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Penumpang sebesar 41,4%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kepuasan Penumpang, *Service Quality*, Kepercayaan Dan *Customer Value***

## ABSTRACT

**ROSA DELIMA SAINA Nim : 2017410513. “The Influence of Service Quality, Trust and Customer Value on Passenger Satisfaction at Gunung Mas Ende Labuan Bajo”. Thesis : Ende : Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores. 2021. Supervisor I Lambertus Langga, SE., M.Sc Supervisor II Santy Permata Sari, SAB., MM Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University.**

---

This study aims to determine the effect of Service Quality, Trust and Customer Value on passenger satisfaction at Gunung Mas Ende Labuan Bajo. The type of research used is causality research with a quantitative approach. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study consisted of 507 respondents and a sample of 100 respondents who were taken using the Slovin formula.

From the results of the development and testing of the instrument, a good questionnaire has been produced (qualifies for validity, reliability). From the results of statistical testing  $t$  for the Service Quality, Trust and Customer Value variables have a value of  $t_{(count)} > t_{(table)}$  a significance value  $< 0.10$ . This shows that the variables of Service Quality, Trust and Customer Value have a significant effect on Passenger Satisfaction. For the adjusted R square value of 0.414, this shows that the percentage of the influence of Service Quality, Trust and Customer Value on Passenger Satisfaction is 41.4%. While the rest is influenced by other factors that are not explained in this study.

**Keywords: Passenger Satisfaction, Service Quality, Trust And Customer Value**

## DAFTAR PUSTAKA

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian` .....	8
1.4 Manfaat Penelitian` .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Pengertian <i>Service Quality</i> .....	11

2.1.2.1 Prinsip-Prinsip <i>Service Quality</i> .....	12
2.1.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>service quality</i> .....	14
2.1.2.3 Indikator <i>Service Quality</i> .....	15
2.1.3 Pengertian Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	16
2.1.3.1 Manfaat Kepercayaan .....	17
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	18
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan .....	18
2.1.4 Pengertian <i>Customer Value</i> .....	19
2.1.4.1 Dimensi <i>Customer Value</i> .....	20
2.1.4.2 Indikator <i>Customer Value</i> .....	21
2.1.5 Pengertian Kepuasan .....	21
2.1.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	22
2.1.5.2 Indikator Kepuasan .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....	25
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang .....	26
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....	26
2.4 Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	29

3.3.1	Populasi .....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	31
3.5	Jenis Data .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1	Uji Validitas .....	34
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9	Teknik Analisis Data.....	26
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.9.2	Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1	Sejarah CV. Bus Gunung Ma.....	39
4.2	Deskripsi Responden.....	40
4.2.1	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4	Karateristik Responden Berdasarkan Pemakai Jasa Transportasi Gunung Mas .....	43
4.3	Uji Instrumen .....	44
4.3.1	Uji validitas .....	44

4.3.2 Uji reliabilitas .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	49
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
4.4.3 Hasil Uji Heterokedestisitas .....	51
4.5 Hasil Pengujian .....	52
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
4.5.2 Uji t .....	53
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	55
4.6 Pembahasan .....	56
4.6.1 Variabel Service Quality.....	56
4.6.2 Variabel Kepercayaan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Trevel dan Jasa Angkutan Transportasi Rute Ende – Labuan Bajo.....	5
Tabel 1.2 Jadwal Keberangkatan Dan Harga Tiket Bus Gunung Mas .....	6
Tabel 1.3 Jumlah Pengguna Jasa Transportasi Bus Gunung Mas Jurusan Ende – Labuan Bajo Periode Bulan Juli – September 2021 .....	7
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert .....	33
Tabel 4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	41
Tabel 4.3.1 Uji validitas .....	45
Tabel 4.3.2 Uji reabilitas.....	47
Gambar 4.4.1 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik .....	49
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.5.1 Hasil Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	54
Tabe 4.6.1 Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.2.1 Diagram lingkaran berdasarkan jenis kelamin .....	41
Gambar 4.2.2 Diagram lingkaran berdasarkan usia.....	43
Gambar 4.2.2 Diagram lingkaran berdasarkan pemakai jasa transportasi Gunung Mas.....	44