

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM ANTAR JEMPUT (TRAVEL)  
DI KABUPATEN ENDE DENGAN RUTE  
TUJUAN BAJAWA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Flores**



**OLEH**

**HILDARIA BEDHA  
2018410618**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : HILDARIA BEDHA**


**Nim : 2018410618**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
UMUM ANTAR JEMPUT (TRAVEL ) DI KABUPATEN ENDE  
DENGAN RUTE TUJUAN BAJAWA**

**Ende, 06 Februari 2023**

**Telah Di Uji Di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Flores**

**PembimbingI**



**Dr. Hyronimus Se, SE.,MM  
NIDN : 0829097501**

**PembimbingII**



**Maria Helena C. Dua Mea, S.S.,MM  
NIDN. 0831108301**

**Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**




**Lambertus Lanaga, SE., M.Sc  
NIDN. 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Senin


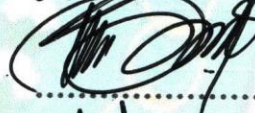
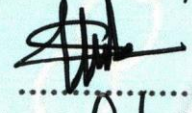
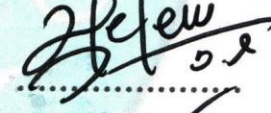
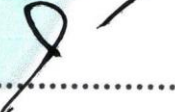
Tanggal : 06 Februari 2023

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN. 0826037001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
Lambertus Angga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101

### Dewan Penguji:

1. Gabriel Tanusi, SE.,M.Si  
NIDN.0827067101
2. Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev  
NIDN. 0805078703
3. Santy Permata Sari, S.AB.,MM  
NIDN. 0829069001
4. Maria Helena C. Dua Mea, S.S.,MM  
NIDN. 0831108301
5. Dr. Hyronimus Se, SE.,MM  
NIDN : 0829097501

1. 
2. 
3. 
4. 
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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput (TRAVEL ) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 06 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 penulis 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 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, 06 Februari 2023  
Yang Memberi Pernyataan



**Hildaria Bedha**  
**2018410618**

## **MOTTO**

**“Sukses Bukan Sekedar Kita Punya Uang Banyak Tapi Sukses Itu Ketika  
Bisa Membuat Orang Lain Punya Harapan Dari Sana Kebahagiaan Kita Bisa  
Kita Dapatkan“**

**(Hilda Bedha)**

## **PERSEMBAHAN**

Tidak ada artinya jika semuanya tanpa pengorbanan serta campur tangan Tuhan sumber segalanya dan sesama, maka dari itu skripsi saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Cornelis Mole Wea dan Mama saya tercinta Mariana Sare serta, kaka Faransiska Rea, adik Yohanes Jawa dan Niktianus Samo, keponakan ku Vanesa Go'o serta opa omaku tersayang yang senantiasa menyertai dan memberi dukungan, semangat dan kasih sayang kepada penulis.
3. Bapak Hyronimus Se dan Ibu Helena Carolina Dua Mea selaku dosen pembimbing dan bapak ibu dosen yang lain, yang dengan cara mereka masing-masing memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan skripsi dan menempuh pendidikan di Universitas Flores.
4. Diriku Hildaria Bedha SM, jangan puas sampe disini, terus kerja mimpi-mimpi itu jangan meyerah! semangat!
5. Seseorang yang spesial yang selalu menemaniku dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini kaka Aloysius Mba
6. Terimakasih untuk teman-teman saya, sandra, anly, herlinda, dan yeni
7. Para sahabat-sahabat angkatan 2018 Program Studi Manajemen Universitas Flores yang senantiasa mendukung penulis saat menyusun skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkatnya yang melimpah penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu sesuai dengan rencana. Skripsi dengan judul :” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput (Travel) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa

Penulis menyadari bahwa memulai hingga mengakhiri proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang telah membantu dalam menyumbangkan gagasan, waktu, tenaga dan tindakan nyata. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan limpah terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sera Paji, MA selaku rektor dan Wakil Rektro Universitas Flores yang telah membantu saya selama proses perkuliahan.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, S.E.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Para wali Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Lambertus Langa, SE.,M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM, selaku skretaris Prodi yang telah membantu penulisan dalam proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Hyronimus Se,SE.,MM, selaku pembibing I dan Ibu Maria Helena Carolina Dua Mea, S,S,MM, selaku pembibing II yang telah meluangkan dan

mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bapak Cornelis Mole, Mama Mariana sare, Kaka Fransiska Rea, dan Adik Yohanes Aryanto Jawa, dan Niktianus Samo dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga skripsi yang penulisan persembahkan ini dapat bermanfaat. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekuarangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun tentunya sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Ende , Januari 2023

Penulis



## ABSTRAK

**Hildaria Bedha, 2018410618 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Anatar Jemput (Travel) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa”, pembibing I: Dr.Hyronimus Se, SE.,MM, pembibing II : Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM. Skripsi Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi, Universitas Flores Ende.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di Kabupaten Ende. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di Kabupaten Ende, sampel yang digunakan berjumlah 98 responden dengan menggunakan metode non probability sampling..

Dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ . Koeffisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,445 yang berarti 44,5% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 55,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

## ABSTRACT

**Hildaria Bedha, 2018410618 "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Users of Shuttle Public Transportation Services (Travel) in Ende Regency with Bajawa Destination Routes", advisor I: Dr.Hyronimus Se, SE.,MM, advisor II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores Ende.**

---

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction of users of public transport services (travel) in Ende Regency. The population of this study are consumers who use public transport services (travel) in Ende Regency, the sample used is 98 respondents using the non-probability sampling method.

By using a simple regression analysis method. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The resulting coefficient of determination is 0.445, which means that 44.5% of changes in consumer satisfaction variables are explained by changes in service quality variables, while the remaining 55.4% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

## DAFTAR ISI

<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 .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Dimensi Kualitas Jasa atau Layanan.....	10

2.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.1 Pengukur Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5 Jasa .....	15
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Kerangka Pikiran.....	19
2.8 Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 waktu penelitian .....	22
3.3 Populasi dan Sampel .....	22
3.3.1 Populasi .....	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5 Defenisi Operasional.....	24
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.6.1 Jenis Data .....	25
3.6.2 Data Primer .....	25
3.6.3 Data Sekunder .....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8 Teknik Pengukuran Data.....	26
3.9 Metode Analisis Data.....	27

3.10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	27
3.11 Uji Asumsi Klasik .....	28
3.12 Uji Regresi Liner sederhana.....	30
3.13 Uji Persial (Uji- T) .....	30
3.14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Pangkalan Trevel.....	31
4.2 Deskripsi Data Responden .....	32
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	33
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	33
4.3.2 Uji Validitas .....	33
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	34
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	36
4.4.1 Uji Normalitas.....	36
4.4.2 Uji Multikoloniaritas.....	36
4.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	37
4.4.4 Uji Hipotesis.....	38
4.4.5 Uji Koofesien Determinasi.....	41
4.5 Pembahasan.....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>

5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran.....	45

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Travel Jurusan Ende- Bajawa.....	5
Tabel 1.2 Data Pesaing .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	24
Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban Instrumen.....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia .....	33
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas .....	34
Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.5 Uji Normalitas Data .....	36
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	37
Tabel 4.7 Uji Glejstert.....	37
Tabel 4.8 Uji t .....	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput (Travel ) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa.....	40
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	38
------------------------------------------------	----