

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN BUS
PO SUMBER ALAM
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

NING AROFAH

212304049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN BUS PO SUMBER ALAM

Diajukan Oleh:

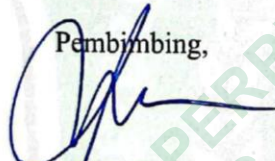
NING AROFAH
212304049

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 1 Agustus 2025

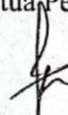
Mengesahkan,

Pembimbing,



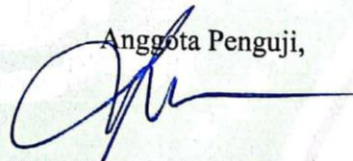
Wina Driyan Pradana, S.E., M.M

Ketua Penguji,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc

Anggota Penguji,



Wina Driyan Pradana, S.E., M.M

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NRP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Ning Arofah
NPM : 212304049
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri bukan hasil plagiarism. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telahditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 18 Juli 2025



Ning Arofah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Dra. Rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1)
4. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh sivitas akademik Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Bapak Djauhari terimakasih telah memberikan ridho, doa dan dukungan kepada penulis.
7. Pintu surgaku, Ibu Karminah. Terimakasih sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, kerja keras, dan pengorbanan yang tiada henti dalam mengantarkan saya hingga tahap ini. Terimakasih atas semangat dan kasih sayang yang

diberikan, yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi saya selama menempuh pendidikan ini.

8. Kakak pertama saya Ben Arif. Terimakasih sedalam-dalamnya untuk kakak sulung saya yang telah memberikan dukungan penuh dengan tulus dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pendidikan saya sampai akhir ini. Terimakasih atas segala pengorbanan, kerja keras dan kasih sayang yang telah diberikan tanpa pamrih. Dukungan kakak menjadi salah satu pilar utama yang menguatkan saya dalam menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini.
9. Kakak-kakak dan adik-adik penulis yaitu Wiki Hani'ah, Faisal Rohmansah, Zahrotussita, dan Laila Tun Nisa yang telah memberikan ridho, doa, dan dukungan penuh kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat penulis, Dhevanendra Ayuningtyas, Wahyu Agustina Nur Cahyani, Arum Nur Rohmah, Nabila Realisti, Eni Ermawati, Ana Umi Hanifah dan Dita Sepyaningrum yang sudah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi.
11. Sahabat saya, Noer Iendah Aurella yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri. Terimakasih telah memberikan semangat, doa dan dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi.
12. Teman-temanku di grup “Yang info-info aja”. Terimakasih selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

13. Terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
14. Terakhir, Ning Arofah, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih sudah mau bertahan sejauh ini, walau sering merasa putus asa dan ingin menyerah. Sulit bisa bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 18 Juli 2025

Penulis,

Ning Arofah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I_PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berfikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
D. Populasi dan Sample.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis.....	40
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47

A. Deskripsi Data.....	47
B. Analisis Data.....	62
C. Pembahasan.....	73
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penumpang Bus PO Sumber Alam.....	7
Tabel 1. 2 Kebaruan Penelitian.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	36
Tabel 3. 2 Definisi Variabel Operasional	37
Tabel 3. 3 Keterangan dan Bobot Skala Likert.....	40
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Screening	53
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan X1	56
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan X2	58
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan Y	60
Tabel 4. 8 Uji Validitas X1	62
Tabel 4. 9 Uji Validitas Fasilitas	63
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 12 Uji Normalitas	66
Tabel 4. 13 Uji Multikoleniaritas.....	68
Tabel 4. 14 Uji Glejser	70
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Parsial	71
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan.....	8
Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Bintang	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	50
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	54
Gambar 4. 5 Grafik Histogram.....	66
Gambar 4. 6 Grafik P-Plot.....	67
Gambar 4. 7 Uji Scatterplot Heteroskedastisitas	69

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden	84
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	94
Lampiran 4 Identitas Responden	113
Lampiran 5 Data Deskripsi Responden.....	121
Lampiran 6 Uji Statistik Deskriptif	123
Lampiran 7 Uji Instrumen	129
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	159
Lampiran 9 Uji Hipotesis	162
Lampiran 10 Kartu Bimbingan.....	164
Lampiran 11 Surat Bebas Keuangan.....	166
Lampiran 12 Surat Penelitian	168
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	170
Lampiran 14 Hasil Cek Plagiasi	173

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL AGHMAD YANI
YOGYAKARTA