

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,**  
**FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP PENILAIAN**  
**KEPUASAN PELAJAR**

**(Studi Kasus : Bus Trans Banyumas Rute Terminal Bulupitu-  
Terminal Kebondalem Purwokerto)**



Disusun Oleh :

**Hikmah Yogi Prasajo**

**18106015**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN**  
**INTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP PENILAIAN  
KEPUASAN PELAJAR**

**(Studi Kasus : Bus Trans Banyumas Rute Terminal Bulupitu-  
Terminal Kebondalem)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY,  
FACILITIES, AND PRICE ON ASSESSMENT OF STUDENT  
SATISFACTION***

***(Case Study: Trans Banyumas Bus Route Bulupitu Station-  
Kebondalem Station)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**HIKMAH YOGI PRASOJO**

**18106015**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

iii

### HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

#### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP PENILAIAN KEPUASAN PELAJAR

(Studi Kasus : Bus Trans Banyumas Rute Terminal Bulupitu-Terminal  
Kebondalem)

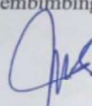
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**HIKMAH YOGI PRASOJO**

**18106015**

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal 15 Februari 2023

Pembimbing I,

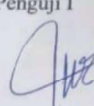


a.n. Famila pu

Aswan Munang, S.T., M.T.

NIDN. 0603048702

Penguji I

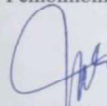


a.n. Famila

Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.

NIDN. 0631039004

Pembimbing II,

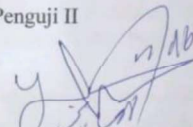


a.n. Famila

Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T.

NIDN. 0613118701

Penguji II

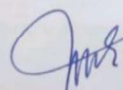


Ab

Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T

NIDN. 0622019601

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**



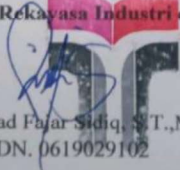
a.n. Famila

Aswan Munang S.T., M.T.

NIDN. 0603048702

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**



Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T

NIDN. 0619029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

yang bertandatangan di bawah ini,

**Nama Mahasiswa : Hikmah Yogi Prasajo**

**Nim : 18106015**

**Program Studi : S1 Teknik Industri**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP PENILAIAN KEPUASAN PELAJAR (Studi Kasus : Bus Trans Banyumas Rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem)**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 02 Januari 2023,

Yang Menyatakan,

(Hikmah Yogi Prasajo)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini yang tersusun sebagai tugas akhir penulis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Penilaian Kepuasan Pelajar (Studi Kasus : Bus Trans Banyumas Rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem)”

Selama dalam melaksanakan penelitian dan penulisan laporan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T.,M.T. selaku dekan fakultas Rekayasa Industri dan Desain.
3. Bapak Aswan Munang, S.T.,M.T. selaku ketua program studi S1 teknik industri Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan sekaligus selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing proses penulisan dengan penuh kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
4. Bapak Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dengan kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini
5. Bapak, Ibu, Kakak, Adik yang telah berkorban dan memberikan support kepada saya selama masa perkuliahan hingga proses pembuatan tugas akhir ini.
6. Untuk spesial *partner*, Nailah Qothrunnada yang telah dengan sabar selalu mendengarkan keluh kesah saya selama proses pembuatan tugas akhir ini, kemudian yang selalu memberikan saya keyakinan bahwa saya mampu melewati ini.
7. Untuk sahabat saya, Zildjiand, Rheizha, Wahyu, Reza, Abdul, Satria, Racha, Dita, Luthfi, Sindi terimakasih banyak atas bantuannya selama pengerjaan skripsi ini.

8. Untuk *Squad* Eng, teman mabar yang menemani saya jika saat bosan, cape, dan masih banyak lagi.
9. Kepada Laboran Teknik Industri, Mas Arief Reza Basirun. Terimakasih sudah mengizinkan saya dan teman – teman untuk menggunakan laboratorium sebagai tempat pengerjaan skripsi kami. Serta terimakasih pula untuk masukan dan sarannya selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada Denny Caknan, Guyon Waton, Happy Asmara yang telah menemani saya selama proses pengerjaan tugas akhir ini dengan lagu – lagu indah dan karya – karyanya.
11. Teman – teman seperjuangan tugas akhir yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang sudah memberikan support, motivasi dan tempat berbagi cerita selama masa – masa pengerjaan tugas akhir.
12. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam mengerjakan tugas akhir yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal dan kebaikan kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, namun dengan demikian berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Purwokerto, 02 Januari 2023

Hikmah Yogi Prasajo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Studi Pustaka .....	8
2.2 Dasar Teori.....	17
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Fasilitas .....	17
2.2.3 Harga.....	19
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	21
3.1.1 Objek Penelitian.....	21
3.1.2 Subjek Penelitian .....	21
3.2 Diagram Alur Penelitian.....	21
3.3 Variabel Penelitian.....	22
3.4 Kerangka Penelitian .....	24
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	24
3.4.1 Populasi.....	24

3.4.2 Sampel.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.2 Alat dan Bahan.....	26
3.5.3 Metode Analisis Data.....	27
3.7 Jadwal Kegiatan .....	<b>29</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	35
4.4 Uji Hipotesis.....	37
4.5 Pembahasan .....	42
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Metode, Objek, dan Objek Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert Tanggapan Responden.....	26
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan.....	30
Tabel 4.1 Data Demografi hasil kuesioner.....	32
Tabel 4.2 Proporsi jumlah responden.....	32
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	34
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	36
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji T.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	41
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bus Trans Banyumas.....	3
Gambar 1.2 Aplikasi Teman Bus.....	4
Gambar 1.3 Data Produktifitas Penumpang Trans Banyumas.....	5
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Pengambilan data di Terminal Kebon Dalem.....	31
Gambar 4.2 Pengambilan data didalam Bus Trans Banyumas.....	31
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	37