

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. TITISAN SANG PANGERAN (TISPA)**



**Tesis Oleh:**

**YESIE ARYANTY**

**01012682226024**

**MANAJEMEN PEMASARAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar*

*Magister Manajemen*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT.TITISAN SANG PANGERAN (TISPA)

Disusun oleh:

Nama : Yesie Aryanty  
NIM : 01012682226024  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Tanggal : 21 Juni 2024

Dr. Aslamia Rosa, S.E.,M.Si  
NIP 197205292006042001

Pembimbing II



Tanggal : 6 Juni 2024

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIDK.8906960023

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

### PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT.TITISAN SANG PANGERAN (TISPA)

Disusun oleh:

Nama : Yesie Aryanty  
NIM : 01012682226024  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Magister Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 13 Juli 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 13 Juli 2024



Ketua

**Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si**  
NIP 197205292006042001

Anggota

**Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**  
NIDK. 8906960023

Anggota

**Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D**  
NIP 196703141993032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen

**Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D**  
NIP 196703141993032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesie Aryanty  
NIM : 01012682226024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul:

**Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Titisan Sang Pangeran (Tispa)**

Pembimbing

Ketua : Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si  
Anggota : Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
Tanggal Ujian : Sabtu, 13 Juli 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya.

Palembang, 13 Juli 2024

Pembuat Pernyataan



Yesie Aryanty  
NIM.010126822260

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”**

**(Q.S An-Ra’d: 11 )**

**“Barang siapa mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya” (Q.S Al-Zalzalah: 7 )**

**Tesis ini saya persembahkan untuk:**

- **Orang Tua dan Mertua Tercinta**
- **Suami dan Anak-anak Tercinta**
- **Saudara-saudaraku**
- **Keluarga Besarku**
- **Keluarga Besar PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa)**
- **Rekan-rekan MM Angkatan 53**
- **Universitas Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, penulis memanjatkan Puji Syukur atas rahmat dan karunia-Nya telah merahmati Kesehatan dan Keberkahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa)**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.

Penelitian Ini dilakukan bertujuan agar dapat mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Penumpang PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa) pada tahun 2023 dengan Teknik *Purposive Sampling*.

Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Harga , Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa). Hasil positif dan signifikan dalam harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT.Titisan sang Pangeran (Tispa) berimplikasi pada perusahaan sehingga dapat menentukan harga yang optimal, pemilihan lokasi yang strategis, peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna , sehingga penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.

Palembang, 13 Juli 2024



Yesie Aryanty  
NIM. 01012682226024

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan tesis sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

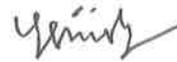
1. Ibu Aslamia Rosa, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Terima kasih atas segala bantuan Ibu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dan juga juga selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan Ibu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dan juga juga selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik.
3. Ibu Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D selaku Dosen Penguji dan Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. terima kasih banyak atas bantuannya dalam proses ujian yang dilaksanakan dan telah memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun dalam penyelesaian tesis ini.

4. Ibu Isnri Andriana, S.E., M.FIN., Ph.D selaku Dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.
5. Seluruh dosen program studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan.
6. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
9. Sembah sujud teruntuk Ayah dan Ibu tercinta, H. Arsam Arab dan almahumah Hj. Herawati, yang tiada henti mendoakan serta selalu mendukung dan menjunjung tinggi pendidikan bagi anak-anaknya
10. Kedua mertua tercinta, Papi Almarhum H.Anas Astrawinata dan Ibu Hj.Siti Amzanah, yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik bagi penulis
11. Suami tercinta, H.Hengki Irawan, S.I.P., S.H., M.H., yang setia membantu, memberi dukungan dan medoakan penulis selalu.
12. Anak-anakku Tercinta, M.Rozaan King Astrawinata, Ronaa Salsabiil Astrawinata dan Radifah Saniah Astrawinata, yang selalu memberi semangat penulis dimanapun berada
13. Saudara-saudaraku dan keluarga besar tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

14. Keluarga besar PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa) yang banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
15. Staff / karyawan Program Studi Magister Manajcmen Universitas Sriwijaya
16. Teman seperjuangan Magister Manajemen Angkatan 53 yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT, memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh banyak pihak sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Palembang, 13 Juli 2024



Yesie Aryanty  
NIM. 01012682226024

## ABSTRAK

### PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT.TITISAN SANG PANGERAN (TISPA)

Oleh:  
Yesie Aryanty

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (Tispa). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran yang menggunakan jasa selama periode tahun 2023. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 300 penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran yang menggunakan jasa selama periode tahun 2023 dengan metode *purposive sampling*. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Harga, diharapkan pihak PT Titisan Sang Pangeran untuk dapat mengevaluasi dalam penentuan harga dengan kualitas pelayanan, fasilitas serta harga yang ditetapkan kompetitor sejenis. Lokasi, diharapkan untuk melakukan penambahan plang nama dari sudut jalan. Kualitas pelayanan, diharapkan untuk dilakukan evaluasi mengenai apa yang menjadi kendala dalam petugas pelayanan merespon konsumen baik melalui telepon ataupun WhatsApp.

**Kata Kunci:** Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Ketua



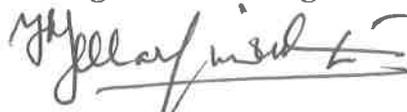
Dr.Aslamia Rosa S.E., M.Si  
NIP. 197205292006042001

Anggota



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIDK.8906960023

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Marlina Widiyanti, S.E., SH., M.M., M.H., Ph.D  
NIP.196703141993032001

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF PRICE, LOCATION AND SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION AT PT TITISAN SANG PANGERAN (TISPA)

by  
Yesie Aryanty

This study was conducted to determine the effect of price, location and service quality on passenger satisfaction at PT Titisan Sang Pangeran (Tispa). The population in this study were passengers at PT Titisan Sang Pangeran who used services during the period 2023. The sample taken in this study were 300 passengers at PT Titisan Sang Pangeran who used services during the 2023 period using purposive sampling method. The results of multiple linear regression analysis show that price, location and service quality have a positive and significant effect on passenger satisfaction. Price, it is hoped that PT Titisan Sang Pangeran will be able to evaluate pricing with the quality of service, facilities and prices set by similar competitors. Location, it is expected to add a name sign from the street corner. Service quality, it is hoped that an evaluation will be carried out regarding what are the obstacles in service officers responding to consumers either by telephone or WhatsApp.

**Keyword: Price, Location, Service Quality and Passenger Satisfaction**

**Chairman**



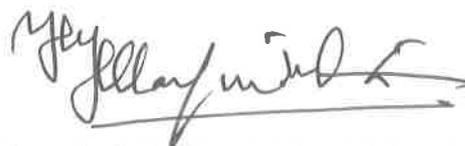
**Dr. Aslamia Rosa S.E., M.Si**  
NIP. 197205292006042001

**Member**



**Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.**  
NIDK.8906960023

**Known by,  
Coordinator of the Mater of Management Study Program**



**Marlina Widiyanti, S.E., SH., M.M., M.H., Ph.D**  
NIP.196703141993032001

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing Tesis menyatakan bahwa Abstrak Tesis dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Yesie Aryanty  
NIM : 01012682226024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.Titisan  
Sang Pangeran (Tispa)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua



**Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.S.i**  
NIP.197205292006042001

Anggota



**Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**  
NIDK.8906960023

## RIWAYAT HIDUP SINGKAT

- Nama lengkap : Yesie Aryanty, S.Si.  
**(dengan gelar S1)**
- Tempat/tanggal Lahir : Palembang/ 9 Januari 1975
- Agama : Islam
- Warga Negara : Indonesia
- Alamat : Jln. Letnan Murod Lrg Sakura no.1224 A Rt.25 Rw.08  
Palembang
- No. Hp. / wa : 081273574145
- Nama istri/suami\*) : Hengki Irawan, S.I.P., S.H., M.H.
- Nama anak : 1. M.Rozaan King Astrawinata  
2. Rona Salsabiil Astrawinata  
3. Radifah Saniah Astrawinata
- Nama orang tua
1. Ayah : Arsam Arab
2. Ibu : Herawati
- Riwayat pendidikan
1. SD : SDN 145 Palembang
2. SMP : SMPN 19 Palembang
3. SMA : SMAN 1 Palembang
4. Universitas/S1 : Fakultas MIPA Jurusan Matematika Universitas Sriwijaya  
Palembang
- Riwayat pekerjaan : 1. PT.Asuransi Jiwasraya Tahun 2001 - 2017  
2. Owner/Direktur PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa)  
Tahun 2017-Sekarang

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIP.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xiii
RIWAYAT HIDUP SINGKAT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>13</b>
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2. Harga.....	14
2.1.2.1. Pengertian Harga.....	14

2.1.2.2. Dimensi Harga.....	15
2.1.3. Lokasi.....	16
2.1.3.1. Pengertian Lokasi.....	16
2.1.3.2. Dimensi Lokasi.....	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3. Penelitian Terdahulu .....	22
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	40
2.5. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	43
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	43
3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	45
3.3.1. Jenis Data.....	45
3.3.2. Sumber Data.....	45
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.4.1. Populasi Penelitian.....	45
3.4.2. Sampel Penelitian.....	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	48
3.6.1. Uji Validitas.....	48
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.7. Analisis Data Penelitian.....	50
3.7.1 Metode Transformasi Data.....	50
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.2.1. Uji Normalitas.....	51
3.7.2.2. Uji Multikolinieritas.....	52
3.7.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	52

3.8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3.9. Koefisien Korelasi ( r ) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
3.10. Uji Hipotesis.....	54
3.10.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	54
3.10.2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.2.1. Hasil Uji Validitas .....	58
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.3. Gambaran Profil Responden Penelitian.....	59
4.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	60
4.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	60
4.4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X2).....	63
4.4.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	65
4.4.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	67
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.5.1. Hasil Uji Normalitas.....	70
4.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
4.5.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	72
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.7. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
4.8. Uji Hipotesis.....	75
4.8.1. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	75
4.8.2. Hasil Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	75
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.9.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa).....	77
4.9.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa).....	79
4.9.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa).....	82

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Saran.....	86
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tarif Harga Tiket PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Kompetitor tahun 2023.....	4
Tabel 1.2. Daftar Alamat Lokasi Loker PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Kompetitor.....	6
Tabel 1.3. Indikator Mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa).....	7
Tabel 1.4. Survey Tingkat Ketidakpuasan Pada PT.Titisan Sang Pangeran (Tispa) Tahun 2022-2023.....	9
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2, Interpretasi Koefisien Korelasi (r).....	53
Tabel 4.1. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.2. Profil Responden Penelitian.....	59
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Pada Variabel Harga (X1).....	60
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Pada Variabel Lokasi (X2).....	63
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	65
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	68
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Korelasi ( r ) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	75
Tabel 4.12. Hasil Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
Gambar 4.1. Grafik Histogram.....	70
Gambar 4.2. Normal Probability Plot.....	71
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Profil Responden Penelitian.....	99
Lampiran 3. Hasil Tanggapan Responden Penelitian.....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Valididitas Terhadap 30 Responden.....	112
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	114
Lampiran 6. Hasil Analisis Penelitian.....	118

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi merupakan aspek yang penting dalam pertumbuhan ekonomi khususnya di kota-kota besar, dikarenakan transportasi berkaitan langsung dengan kegiatan-kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi. Pemerintah perlu mengutamakan pentingnya transportasi untuk menunjang kegiatan perekonomian. Transportasi dalam ruang lingkup ekonomi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan yang senantiasa meningkat sejalan dengan pertumbuhan penduduk, pertumbuhan ekonomi diperlukan pengembangan jalan, terminal, pelabuhan, pengaturan serta sarana untuk mendukung sistem transportasi yang efisien, aman dan lancar serta berwawasan lingkungan (Suratman, 2015).

Transportasi kemudian menjadi salah satu peluang bisnis dengan menyediakan jasa angkutan umum bagi pengguna dengan imbalan materi bagi penyedia jasa. Di Indonesia, salah satu alat transportasi yang banyak digunakan masyarakat untuk bepergian dengan jalur darat adalah angkutan umum yaitu layanan angkutan penumpang yang digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Dalam setiap angkutan umum ini harus memiliki izin operasional yaitu izin usaha dan izin trayek. Angkutan umum terdiri dari (Muis, 2019):

- 1) Angkutan antar kota dari satu kota ke kota lain, yaitu Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP).
- 2) Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota.
- 3) Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan/atau antar wilayah pedesaan.
- 4) Angkutan perbatasan yakni berhubungan dengan perbatasan negara lain.

Di tengah persaingan di bidang jasa transportasi darat yang semakin ketat, dibutuhkan keterampilan dan kemampuan untuk merebut hati penumpang agar semakin puas menggunakan armada transportasi tersebut.

Kepuasan konsumen pada umumnya merupakan harapan yang merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan konsumen ini dibentuk oleh pengalaman pembelian terlebih dahulu, komentar teman atau kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan konsumen ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman (Maimunah, 2019). Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Kotler & Keller, 2018). Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali dan melakukan pembelian ulang serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Mediarta et al., 2020).

Perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang utama yang harus dicapai perusahaan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggannya. Pada masa sekarang jasa transportasi banyak digunakan orang untuk memperlancar dan memajukan arus perdagangan di Indonesia, terutama pengangkutan melalui jalur darat dimana dengan adanya jasa angkutan darat ini akan memudahkan para pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan untuk mengangkut atau mengantar penumpang ketempat tujuan yang diinginkan. Dimana selama perjalanan tidak dapat dipastikan kelancaran perjalanan sesuai dengan yang diinginkan, karena dalam pengangkutan darat terdapat banyak hambatan maupun resiko yang dihadapi (Haladi, 2019).

PT Titisan Sang Pangeran atau yang lebih dikenal dengan nama Tispa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat. Tispa melayani masyarakat Kabupaten Oku Selatan yang ingin berpergian ke berbagai tujuan luar daerah. Loket Tispa berada di Muara Dua, Palembang dan Jabodetabek. Kendaraan ini memiliki ciri khas berwarna orange. Tujuan yang biasa di tempuh kendaraan ini adalah dari Muara Dua ke Lampung dan Jabodetabek. Selain itu Tispa juga melayani tujuan Muara dua ke Palembang. Kendaraan ini tergolong mewah dan modern di zaman sekarang. Selain fasilitas yang lengkap seperti reclining seat, AC, toilet, music, karaoke serta fasilitas pendukung seperti bantal dan selimut, sopir dan kondektornya juga ramah. Tispa menyediakan kendaraan bus besar, bus sedang dan kendaraan jenis Hiace, L300 dan Elf (<https://putra-muaradua.blogspot.com/2018/03/tispa-titisan-sang-pangeran.html>, 2023).

Harga merupakan satu-satunya unsur marketing mix yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya merupakan unsur biaya saja. Walaupun penetapan harga merupakan persoalan penting, masih banyak perusahaan yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan penetapan harga tersebut. Oleh karena menghasilkan penerimaan penjualan, maka harga mempengaruhi tingkat penjualan, tingkat keuntungan serta share pasar yang dapat dicapai oleh perusahaan (Utami, 2011). Harga merupakan tanggapan/pandangan terhadap sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2019). Semakin ekonomis harga yang ditawarkan, maka konsumen akan puas dan akan membeli produk/ jasa dan begitu pula sebaliknya. Untuk itulah faktor harga menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap barang/jasa.

**Tabel 1.1. Tarif Harga Tiket PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Kompetitor Tahun 2023**

Nama Perusahaan	Bus			Travel Reguler	
	Rute Muara dua - Jabodetabek			Rute Muara dua - Palembang	
	Eksekutif	Bisnis	Patas AC	Eksekutif (Hiace)	Bisnis (L300/Elf)
PT. Titisan Sang Pangeran (Tispa)	270.000	250.000	220.000	150.000	130.000
PO Ranau Indah (RI)	270.000	-	230.000	-	-
PO Muaradua Express (Murex)	--	--	200.000	-	-
PO Batanghari Wisata (BHW)	-	-	-	-	130.000
PO Sejiwa	-	-	-	-	120.000

Sumber: PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Observasi awal peneliti

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) memiliki pilihan armada/kendaraan dengan jenis yang lebih variasi dibandingkan dengan perusahaan kompetitor. PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) memiliki 5 jenis pilihan kendaraan. Sedangkan perusahaan kompetitor hanya memiliki 1 atau 2 jenis pilihan kendaraan.

Menurut Kotler & Armstrong (2018), lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian produk atau jasa kepada para konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Fungsi dalam penentuan lokasi yaitu memudahkan calon konsumen untuk mendapatkan produk yang ditawarkan. Maka pemilihan lokasi merupakan hal yang harus diperhatikan dalam membangun sebuah usaha. Lokasi bisnis yang tepat diharapkan dapat memenuhi harapan pengusaha untuk menarik konsumen dalam rangka mendapatkan keuntungan dan sebaliknya apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan lokasi akan menghambat kinerja bisnis dan secara otomatis keuntungan maksimal tidak akan dapat dirasakan oleh pengusaha tersebut. Maka, pemilihan lokasi bisnis yang dekat dengan target pasar serta ketersediaan infrastruktur yang memadai merupakan sebuah strategi yang juga dapat memudahkan konsumen untuk mendapatkan produk/jasa yang diinginkannya (Riesta, 2022).

**Tabel 1.2. Daftar Alamat Lokasi Loker PT. Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Kompetitor**

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Muaradua</b>	<b>Jabodetabek</b>	<b>Palembang</b>
PT Titisan Sang Pangeran (Tispa)	Terminal Muaradua Bumi Agung, Kec. Muaradua-Oku selatan (Dekat pintu masuk terminal)	Terminal Bekasi, Terminal Kp. Rambutan Terminal Kalideres Terminal Poris, Terminal Serang, Cikokol Bitung Merak	Jalan Kol.Atmo no.597 Rt.16 Rw.06 Palembang (Seberang Hotel Beston))
PO Ranau Indah (RI)	Terminal Muaradua Bumi Agung, Kec. Muaradua-Oku selatan (Dari pintu masuk terminal Lurus)	Terminal Bekasi Pinang Ranti Terminal Kp. Rambutan Terminal Kalideres Terminal Poris Bitung Serang Merak	-
PO Muaradua Express (Murex)	Terminal Muaradua Bumi Agung, Kec. Muaradua-Oku selatan ( Di sebelah PO Ranau Indah)	Terminal Bekasi Terminal Kp. Rambutan Bitung Kalideres Bekasi Cikokol Serang Ciujung Balaraja	-
PO Batanghari Wisata (BHW)	Terminal Muaradua Bumi Agung, Kec. Muaradua-Oku selatan ( Di seberang Tispa)	-	Jalan Kol.Atmo. 17 ilir Palembang (Dekat Pasar Burung)
PO Sejiwa	Banding Agung, Ranau- Oku Selatan	-	Terminal Karya Jaya no.19, Karya Jaya Kertapati Palembang

Sumber: PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) dan Observasi awal peneliti

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (service quality) merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Parasuraman et al., 2019). Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak

manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan (Oniansyah et al., 2019). Kualitas pelayanan yang tersedia di PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) mencakup beberapa hal sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Indikator Mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan PT Titisan Sang Pangeran (Tispa)**

No	Kualitas Pelayanan	Layanan yang Diberikan
1	Kenyamanan Penumpang	Kendaraan yang bersih dengan fasilitas kursi reclining seat yang nyaman, AC, Toilet, Wi-fi, music, karaoke, bantal dan selimut.
2	Kepatuhan Terhadap Jadwal	Pelayanan Tispa mencakup keteraturan dan ketepatan waktu dalam menjalankan jadwal keberangkatan dan kedatangan
3	Kualitas Sopir	Sopir yang ramah, berpengalaman, penampilan bersih, rapi dengan pakaian seragam dan mematuhi peraturan lalu lintas
4	Loket dan Ruang Tunggu Penumpang	Aman, nyaman dan bersih dilengkapi TV, AC, tempat duduk yang cukup, mushola dan fasilitas toilet yang baik
5	Reservasi dan Pembelian Tiket	Selain dapat dibeli dan pesan langsung di loket dan agen perjalanan atau mitra yang Kerjasama dengan Tispa, juga diberikan kemudahan bagi pelanggan untuk reservasi dan pembelian tiket online melalui traveloka.
6	Program Loyalitas dan Diskon	Gratis 1 tiket untuk pembelian 10 tiket berlaku 3 bulan.
7	Keselamatan	Memberikan perhatian yang besar terhadap keselamatan penumpang dengan memastikan armada dalam kondisi baik dan mematuhi peraturan standar keselamatan yang ditetapkan dengan melakukan check list kondisi armada 1 jam sebelum keberangkatan. Selain itu melakukan perawatan
8	Layanan Pelanggan	Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan tersedia sepanjang waktu untuk membantu penumpang dengan pertanyaan, perubahan jadwal atau masalah lainnya

<b>No</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Layanan yang Diberikan</b>
9	Ketersediaan Layanan Carter	Menyediakan layanan charter untuk keperluan pribadi atau kelompok seperti perjalanan wisata, perjalanan bisnis atau acara khusus.
10	Penanganan Keluhan dan Masukan	Melakukan Kuisisioner harian untuk menangani keluhan, masukan atau saran dari penumpang serta berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik.
11	Pelatihan Karyawan	Memastikan karyawan termasuk sopir dan petugas tiketing mendapat pelatihan yang memadai dalam hal keselamatan, keramahan dan keterampilan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Sumber: PT Titisan Sang Pangeran (Tispa), 2023

Penelitian ini dilakukan lebih lanjut mengenai pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang PT Titisan Sang Pangeran. Semakin meningkatnya pertumbuhan transportasi darat menyebabkan semakin banyak para pengusaha baru yang melirik peluang bisnis dalam bidang jasa transportasi darat ini. Hal ini dibuktikan semakin banyak perusahaan transportasi darat baru yang bermunculan sehingga menyebabkan persaingan antar perusahaan transportasi darat di Muara dua (OKU Selatan) yang semakin ketat dalam melayani angkutan penumpang Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP). Selain itu untuk jurusan Muaradua – Palembang selain persaingan antara perusahaan transportasi, juga adanya travel gelap yang tidak memiliki trayek menawarkan harga yang lebih murah. Hal ini membuat PT Titisan Sang Pangeran (TISPA) perlu menentukan strategi perusahaan yang tepat agar dapat bersaing dengan para kompetitor yang sudah ada maupun yang baru muncul. Persaingan tersebut menuntut PT Titisan Sang Pangeran perlu mempertimbangkan harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang agar penumpang merasa puas. Banyaknya pilihan jasa transportasi darat membuat

konsumen dapat memilih jasa transportasi darat yang lain jika konsumen merasa tidak sesuai dengan harapannya.

**Tabel 1.4. Survey Tingkat Ketidakpuasan Pada PT Titisan Pangeran (TISPA) Tahun 2022-2023**

Bulan	2022			2023		
	Jumlah Responden	Tanggapan Tidak Puas	Persentase (%)	Jumlah Responden	Tanggapan Tidak Puas	Persentase (%)
Januari	30	8	26,67	60	15	25,00
Pebruari	40	11	27,50	28	7	25,00
Maret	37	12	32,43	36	11	30,56
April	55	15	27,27	50	11	22,00
Mei	40	12	30,00	45	13	28,89
Juni	36	7	19,44	43	13	30,23
Juli	60	18	30,00	55	13	23,64
Agustus	49	9	18,37	46	12	26,09
September	32	9	28,13	33	9	27,27
Oktober	49	10	20,41	48	12	25,00
November	51	12	23,53	50	14	28,00
Desember	65	15	23,08	53	13	24,53
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>138</b>	<b>25,37</b>	<b>547</b>	<b>143</b>	<b>26,14</b>

Sumber: PT Titisan Sang Pangeran, 2023

Data pada Tabel 1.4 menunjukkan data kepuasan penumpang pada PT Titisan Pangeran (TISPA) pada tahun 2022 s.d 2023. Berdasarkan data kuesioner harian via telpon yang dilakukan PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) masih adanya penumpang yang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Titisan Sang Pangeran (Tispa) terkait kualitas pelayanan driver dan kendaraan selama perjalanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, didapat rumusan masalah penelitian yaitu harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA). Hal ini ditunjukkan dari temuan-temuan mengenai adanya perbedaan pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mrabet & Benachenhou (2022); Sholichah (2022); Tran & Le (2020); Alzoubia (2020) menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian oleh Sari (2019); Novrianda (2018); Pramana (2018) menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari Kalam & Roostika (2019); Sofyan (2019); Herlina (2018) menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah lokasi. Penelitian dari Gian (2023); Abidin (2023); Riko (2023); Famungka & Alriani (2023); Sudiyah (2023); Pagan & Sari (2023); Sogen & Bunga (2023) menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan penelitian dari Ariyanti (2022); Plangiten (2023); Fawzy (2023) yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Penelitian dari Ifeoma (2023); Ajaleen (2023); Mrabet & Benachenhou (2022); Chuenyindee (2022); Sholichah (2022); Dam & Cuong (2021); Tran & Le (2020); Aditya F., Zakaria, W., Marlina., W. (2020) Afthanorhan & Mohamad (2019) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan

pada penelitian yang dilakukan oleh Maimunah (2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari Alvino (2020); Kalam & Roostika (2019); Tresiya (2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris mengenai sebagai variabel independen harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA)”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA)?
- 2) Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA)?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis:

- 1) Pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA).
- 2) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA).
- 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA).

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan kajian dalam upaya mendalami tentang pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi peneliti selanjutnya dan pihak berkepentingan dalam pengembangan ilmu ke depannya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dan informasi kepada para pengambil keputusan pada PT Titisan Sang Pangeran (TISPA) serta menjadi referensi bagi para pengambil keputusan dalam menentukan strategi pemasaran selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Java Logistics Internasional Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 12.
- Aditya, R. F., Zakaria, W., & Marlina, W. (2020). Effect of Service Quality, Tariff Perception and Brand Image Toward Costumer Satisfaction. *International Journal of Social Sciences*, Vol. 3 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31295/ijss.v3n1.168>
- Afthanorhan, A., & Mohamad, M. (2019). The Influence of Hospital Image and Service Quality and Perception Price on Patients' Satisfaction and Loyalty. *Management Science Letters*, Vol. 9, 911–920.
- Ajaleen, Y. S. Al. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Satisfactions in Jordanian Telecommunications Companies. *Social Science Journal*.
- Ali, B. J., & Gardi, B. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, Vol. 5 (3)(ISSN: 2456-8678).
- Alvino, G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Karoeseri Kandang Elf). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Alzoubia, H., Alshuridehb, M., & Kurdic, B. Al. (2020). Do Perceived Service Value, Service Quality, Price Fairness and Service Recovery Shape Customer Satisfaction and Delight? A Practical Study in The Service Telecommunication Context. *Uncertain Supply Chain Management*, Vol. 8, 579–588.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, Vol. 3 (3)(E-ISSN: 2774-3020).
- Arifianti, D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RS Dewi Sri. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, Vol. 4 (5)(E-ISSN: 2685-936X).
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Ariyanti, P. D. (2022). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Hotel Namira Syariah Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*.
- Chuenyindee, T. (2022). Public Utility Vehicle Service Quality and Customer Satisfaction in The Philippines During The COVID-19 Pandemic. *Journal Utilities Policy*, Vol. 75.

- Dam, S. M., & Cuong, T. (2021). Relationships Between Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 8 (3), 0585–0593.
- Efendi, & Butarbutar, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, Vol. 2 (1).
- Fadlilah, I. N., Listyorini, S., & Hadi, S. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 11(e-ISSN 2746-1297).
- Famungka, M., & Alriani, I. M. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Kendali Akuntansi*, Vol. 1 (2), 142–158.
- Fawzy, I. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Café Balung Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship*, Vol. 2 (1)(ISSN 2964-898X), 47–51.
- Fida, B. A., & Ahmed, U. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Journal International*, 1–10.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gian, E. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Ilos Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, Vol. 17.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed). Pearson Prentice Hall.
- Haladi, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di kota Surabaya. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*.
- Hasanah, U., & Sulastini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Herdiansyah, H. (2019). *Wawancara, Observasi, dan Focus Group*. Rajawali Persada.
- Herlina. (2018). Analisis Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Teknologi*, Vol. 13.

- Ifeoma, J., Catherine, C., & Etim, B. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction of Online Retail Stores in Enugu, Nigeria. *International Journal of Business Systems and Economics*, Vol. 14(ISSN: 2360-9923), 24–34.
- Kalam, R., & Roostika, R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Warunk Upnormal” di Gejayan Yogyakarta. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Kelvianto, R. A. R., & Napitupulu, E. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Stephanie Dental. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, Vol. 11.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (5th ed.). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 1 (2)(ISSN: 2622-6367).
- Mediarta, Y. A., Zamzam, F., & Rostiati, N. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Kontributor PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk Dengan Mediasi Layanan dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecoment Global*, Vol. 5 (2)(ISSN: 2540-816X).
- Monim, C. J., Massie, J. D. D., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 10(ISSN 2303-1174), 1156–1168.
- Mrabet, S., & Benachenhou, S. M. (2022). Measuring The Effect of Healthcare Service Quality and Price on Patient’s Satisfaction in The Algerian Private Sector. *Socio Economic Challenges*, Vol. 6 (1)(ISSN: 2520-6621).
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek di Semarang. *Jurnal Universitas Panandaran*.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality? *Journal of Information System and Management*, Vol. 1 (1)(ISSN: 2829-6591).
- Novrianda, H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Performance*, Vol. 25, 28–35.

- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 2 (2)*.
- Pagan, N., & Sari, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sun Kado Medan. *Journal of Creative Student Research, Vol. 1 (1)*, 352–371.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Plangiten, V. K. (2023). Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Ferina's Caramba and Lounge Peleloan Tondano. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 8 (2)*.
- Pramana, H. A. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Warung Spesial Sambel UMS Solo). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Rajasulochana, & Khizerulla, M. (2022). Service Quality In SBI: An Assessment of Customer Satisfaction on E-Banking Services. *Journal of Positive School Psychology, Vol. 6 (6)*, 4585–4590.
- Riko, F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Black Campaign Coffee. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 3 (1)*.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Sari, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Kasus Konsumen Bedak Marcks Pada Indomaret di Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sholichah, M. (2022). The Importance of Product Quality, Price Perception and Service Quality in Achieving Customer Satisfaction. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), Vol. 5 (1)*(e-ISSN: 2615-3076), 5457–5471.
- Sofyan, C., Sepang, J. L., & Loindong, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wh't's Up Café Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 7 (3)*(ISSN 2303-1174), 4230–4240.
- Sogen, P., & Bunga, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Kota Kupang. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Vol. 4 (3)*, 681–693.

- Sudaryanto, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Sudiyah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Telur Pada PT Karya Usaha Baru. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 6 (1)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suratman, A. (2015). Analisis Pengaruh Perceived Value, Kepuasan dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pelanggan Transportasi Rosalia Indah Karanganyar). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi, Vol. 6 (2)*, 25–38.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi.
- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of Service Quality and Perceived Price on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: Evidence from Convenience Stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol. 7 (9)*, 517–526.
- Tresiya, D., Djunaidi, & Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kendari. *Jimek, Vol. 1 (2)*(E-ISSN:2621-2374).
- Tresiya, D., & Subagyo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kendari. *Jimek, Vol. 1 (2)*(E-ISSN:2621-2374).
- Utami, M. D. (2011). Analisis Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Peningkatan Penjualan Tiket Pada PT. Maniela Tour & Travel di Makassar. *Jurnal Universitas Hassanudin*.
- Wiardi, D. N., Arisman, A., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya (Survei Pada Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 1*(ISSN: 2810-0581).
- Zaid, A. A., & Arqawi, S. M. (2021). The Impact of Total Quality Management and Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Researchgate Journal, Vol. 62*(ISSN: 04532198).