



**PENGARUH ATRIBUT JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PO. AKAS NNR PROBOLINGGO**

*Attribute Services Influence to Consumer Satisfaction at  
PO. AKAS NNR Probolinggo*

**SKRIPSI**

Oleh :

**Achdyat Quranur R.  
NIM. 050910292018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENGARUH ATRIBUT JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PO. AKAS NNR PROBOLINGGO**

*Attribute Services Influence to Consumer Satisfaction at  
PO. AKAS NNR Probolinggo*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :

**Achdyat Quranur R.  
NIM. 050910292018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini akan penulis persembahkan untuk :

1. Ibunda Suryati dan Ayahanda Syaifur Rahman dengan segala kesabaran, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada henti dalam membesarkan Ananda selama ini.
2. Adik – adikku tersayang Febria Aulia Nur R. dan Mutia Ainur R. atas segala pengorbanan dan dukungannya.
3. Kekasihku Hindunia Rina Maryanti, S.Sos., yang telah memberikan semangat, kasih sayang serta dukungan buatku dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Almamater Universitas Jember.

## **MOTTO**

”Tugas pemasaran adalah menjabarkan kebutuhan masyarakat menjadi peluang yang menguntungkan” (anonim).\*)

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achdyat Quranur R.

NIM : 050910292018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: "Pengaruh Atribut Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO. AKAS NNR Probolinggo" ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Karya tulis ini juga bukan merupakan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan maupun paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2011

**Achdyat Quranur R.**  
**NIM. 050910292018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH ATRIBUT JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PO. AKAS NNR PROBOLINGGO**

Oleh :

**Achdyat Quranur R.  
NIM. 050910292018**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. I Ketut Mastika, MM.**

**Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB.**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Atribut Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO. AKAS NNR Probolinggo" telah diuji dan disahkan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 5 Oktober 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Poerwanto, MA  
NIP. 19490715 194803 1 002

Drs. Didik EkoJulianto, M.AB  
NIP. 19610722 198902 1 001

Anggota Penguji,

Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 19540202 198403 1 004

(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

Penelitian dengan judul ” **Pengaruh Atribut Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO. AKAS NNR Probolinggo**” dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh atribut jasa pada perusahaan sektor transportasi dalam hal ini bus antar (AKDP) biasa atau bomel, yang meliputi 5 variabel yaitu; kebersihan bus, penampilan luar, keramahan dan kesopanan petugas atau agen, kinerja pengemudi, dan ketepatan waktu apakah berpengaruh nyata, baik secara bersama - sama maupun individu terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui pengaruh paling dominan diantara kelima variable tersebut. Hal tersebut sebagai dasar pertimbangan perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang di sajikan pada penumpang dalam upaya meningkatkan volume jumlah penumpang.

Penelitian dilakukan pada penumpang untuk jurusan Surabaya - Banyuwangi di titik-titik tertentu tempat pemberhentian bus PO.AKAS NNR Probolinggo pada responden dengan klasifikasi frekuensi penggunaan penumpang sebanyak 2-3 kali atau lebih.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan hasil analisis  $F_{hitung} > F_{tabel} = (26,324 > 2,290)$ , maka variable kebersihan bus, penampilan luar bus, keramahan dan kesopanan petugas, kinerja driver atau pengemudi dan ketepatan waktu secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada tingkat signifikan 5% hal ini berarti bahwa pengaruh atribut jasa terhadap kepuasan penumpang PO.AKAS NNR Probolinggo terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil koefisien determinasi berganda yang disesuaikan (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,561, hal ini berarti 56,1% perubahan kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel kebersihan bus, penampilan luar bus, keramahan dan kesopanan petugas, kinerja pengemudi, dan ketepatan waktu, sedangkan sisanya sebesar 43,9% disebabkan oleh faktor lain. Variabel yang paling dominan adalah Ketepatan waktu ( $X_5$ )., yaitu  $r_{\text{partial}}$  sebesar 0.278.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat ALLAH S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ” **Pengaruh Atribut Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO. AKAS NNR Probolinggo**”. Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dorongan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu tiada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA. ,selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph.D. ,selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sasongko M.Si. ,selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. Poerwanto, MA. ,selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
5. Drs. I Ketut Mastika, MM. ,selaku dosen pembimbing utama untuk meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB. ,selaku dosen pembimbing anggota yang juga dengan sabar memberikan pengarahan serta bimbingan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
7. Segenap dosen Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, yang telah memberikan bekal Ilmu pengetahuan dan masukan-masukan yang sangat berarti bagi penulis

8. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
9. Drs. Tjuk Soemarsono, MM. selaku Kepala staf koordinator PO. AKAS GROUP atas ijin, dan masukannya dalam penulisan skripsi ini.
10. Drs. Sanusi, BA., Bapak Wargik, dan Bapak Wawan yang telah memberikan data, informasi, dan dukungan kepada penulis.
11. Saudara-saudaraku penghuni dan alumni Grux Camp (Sugab, Jaka, Rian, Ojan, Kakung, Galuh, Okrek, Kancil, Jemba, Kandam, Ndro) terima kasih atas dukungannya, kalianlah yang terbaik.
12. Kerabat dan adik-adikku Adni NR (Haris, Robet, Nasrul, Dani), Ikamaba, HMI Kom.fisipol, Graha Kopi Probolinggo, Mawar Racing, serta sahabat dan teman - temanku yang tak dapat disebutkan satu-persatu, jaga selalu kekompakan kita.
13. Semua pihak yang turut membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dialami, sehingga menyebabkan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jember, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.2 Klarifikasi Jasa .....	8
2.1.3 Paket Jasa .....	9
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen .....	10
2.1.6 Atribut jasa .....	13
<b>2.2 Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>14</b>

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Populasi .....	15
3.2.2 Sampel .....	15
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>17</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5 Tehnik Pengumpulan Data .....</b>	<b>18</b>
<b>3.6 Devinisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....</b>	<b>18</b>
3.6.1 Variabel Bebas (X) .....	18
3.6.2 Variabel Terikat (Y) .....	19
<b>3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>19</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	19
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	20
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>21</b>
3.8.1 Uji Regresi Secara Simultan (F) .....	21
3.8.2 Uji Regresi Secara Parsial (t) .....	22
<b>3.9 Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>) .....</b>	<b>23</b>
<b>3.10 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>23</b>
<b>3.11 Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>24</b>
<b>3.12 Hipotesis.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>26</b>
4.1.1 Sejarah Berdirinya PO.AKAS NNR Probolinggo .....	26
4.1.2 Kebijakan, visi, dan misi PO.AKAS NNR Probolinggo.....	27
4.1.3 Struktur Organisasi PO.AKAS NNR Probolinggo .....	28
4.1.4 Personalia Perusahaan .....	33
<b>4.2 Statistik Deskriptif.....</b>	<b>35</b>
4.2.1 Statistik Deskriptif Perusahaan.....	35
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>41</b>

4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	43
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>48</b>
4.4.1 Pengaruh Kebersihan Bus terhadap Kepuasan Penumpang ....	48
4.4.2 Pengaruh penampilan Luar Bus terhadap Kepuasan Penumpang .....	48
4.4.3 Pengaruh Keramahan dan Kesopanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang .....	49
4.4.4 Pengaruh Kinerja Pengemudi terhadap Kepuasan Penumpang .....	49
4.4.5 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang..	49
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Karcis Yang Terjual Jurusan Surabaya – Banyuwangi tahun 2010 PO.AKAS NNR Probolinggo .....	4
Tabel 4.1 Jumlah dan Klasifikasi Tenaga Kerja menurut Bagian/Jabatan.....	33
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Usia Responden.....	36
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan Responden.....	38
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kebersihan Bus .....	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Penampilan Luar Bus .....	39
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Keramahan dan Kesopanan Petugas .....	39
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Pengemudi .....	40
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Ketepatan Waktu .....	40
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Penumpang .....	40
Tabel 4.12 Validitas Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji F .....	44
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi Parsial .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	23
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO.AKAS NNR Probolinggo .....	29

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran :

- 1 Biodata Responden
- 2 Hasil Uji Validitas
- 3 Hasil Uji reliabilitas
- 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- 6 Skala Likert
- 7 Surat ijin penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember
- 8 Surat keterangan telah melakukan penelitian dari PO. AKAS GROUP