

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS DAN KETEPATAN  
WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER*  
*LINE* DI STASIUN MANGGARAI RUTE BOGOR – JAKARTA KOTA**

**TUGAS AKHIR**

**AMANDA PUTRI ADI WIRANATA**

**203402516314**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS DAN KETEPATAN  
WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER*  
*LINE* DI STASIUN MANGGARAI RUTE BOGOR – JAKARTA KOTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

**AMANDA PUTRI ADI WIRANATA**

**203402516314**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menegaskan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir berjudul:

### **PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER LINE* DI STASIUN MANGGARAI RUTE BOGOR – JAKARTA KOTA**

Merupakan ide atas temuan penelitian yang mana dilaksanakan penulis, tak termasuk rujukannya. Tugas akhir berikut belum pernah diajukan guna memperoleh gelar pada program sederajat di perguruan tinggi lain. Seluruh data serta berita informasi yang mana didayagunakan penelitian berikut dideklarasikan dengan jelas serta dapat divalidasi kebenarannya

Jakarta, 4 Maret 2024



Amanda Putri Adi Wiranata

203402516314

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS  
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER***

**LINE DI STASIUN MANGGARAI RUTE  
BOGOR – JAKARTA KOTA**

Nama Mahasiswa : **AMANDA PUTRI ADI WIRANATA**  
Nomor Pokok : **203402516314**  
Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,

  
(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 4 Maret 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS,  
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER*  
LINE DI STASIUN MANGGARAI RUTE  
BOGOR – JAKARTA KOTA**

Nama Mahasiswa : **AMANDA PUTRI ADI WIRANATA**

Nomor Pokok : **203402516314**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,**



**(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)**

**Ketua Penguji,**



**(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)**

**Anggota/Penguji**



**(Atsari Sujud, S.E., M.M.)**

**Mengetahui,**

**Dekan,**



**(Prof. Ikumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)**

Jakarta : 4 Maret 2024

Tanggal Lulus: 29 Februari 2024

## ABSTRAK

### **PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER LINE* DI STASIUN MANGGARAI RUTE BOGOR – JAKARTA KOTA**

Oleh:

Amanda Putri Adi Wiranata

NPM 203402516314

Tugas Akhir dibawah ini bimbingan Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Persepsi harga, Fasilitas, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan *Commuter Line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna KRL *commuter line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Metode menggunakan analisis deskriptif dan inferensial pada software SPSS (Statistical Package for Social Science) 25 version dan Ms.Office Excel serta data sekunder berupa deskripsi dan data perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KRL *commuter line* di Stasiun Manggarai, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL *commuter line* di Stasiun Manggarai, dan variabel ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL *commuter line* di Stasiun Manggarai rute Bogor – Jakarta Kota

**Kata Kunci : Persepsi Harga, Fasilitas, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRAK

### ***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, FACILITIES, AND PUNCTUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF KRL COMMUTER LINE AT MANGGARAI STATION ON THE BOGOR – JAKARTA KOTA ROUTE***

By:

Amanda Putri Adi Wiranata

NPM 203402516314

*Final Project under the guidance of Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.*

*This study aims to analyze the influence of price perception, facilities, and punctuality on customer satisfaction of KRL Commuter Line at Manggarai Station on the Bogor – Jakarta Kota route. The population in this study was KRL Commuter Line users at Manggarai Station on the Bogor – Jakarta Kota route. The sample in this study was 96 respondents selected using the accidental sampling technique. The method used descriptive and inferential analysis using SPSS (Statistical Package for Social Science) 25 software and Ms. Office Excel and secondary data in the form of company description and data. The results of this study showed that the price perception variable did not affect the satisfaction of KRL Commuter Line customers at Manggarai Station, the facilities variable had a positive and significant influence on the satisfaction of KRL Commuter Line customers at Manggarai Station and punctuality variable had a positive and significant influence on the satisfaction of KRL Commuter Line customers at Manggarai Station On The Bogor – Jakarta Kota Route*

***Keywords: Price Perception, Facilities, Punctuality, Customer Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Amanda Putri Adi Wiranata

Nomor Pokok Mahasiswa : 203402516314

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Maret 2003

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. Petamburan 2 No.34 RT.010 RW.003

No. Hp : 0891779301141

Email : aadiwiranata@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN

2008 – 2014 SDN PETAMBURAN 06

2014 – 2017 SMP NEGERI 40 JAKARTA SSN

2017 – 2020 SMA NEGERI 35 JAKARTA



Jakarta, 4 Maret 2024

Amanda Putri Adi Wiranata

NPM : 20340256314



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Persepsi harga, Fasilitas, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Stasiun Manggarai Rute Bogor – Jakarta Kota”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Strata Satu jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan rasa syukur, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr., selaku dosen pembimbing yang penulis hormati yang telah bersedia membina, dan memberikan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Kepada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu kepada penulis dari semester awal hingga saat ini.
7. Kepada staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

8. Kepada kedua orang tua penulis bapak Sihadi dan ibu Murtinah yang telah membantu dalam finansial, membantu mendoakan dan menyemangati dikala lelah sehingga bisa di tahap ini.
9. Kepada kakak penulis yaitu Nadya Anggir Adiwiranata yang memberikan semangat dan motivasi ketika penyusunan tugas akhir ini
10. Kepada teman-teman Fairuz Khairunnisa, Andreas Ardhika, Fitri Nurkhaliza, Yogi Sigit Erlambang, Nofiah Lisdayanti yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dan memberikan semangat.
11. Kepada diri sendiri yang telah berhasil melalui dan berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Tidak lupa kepada kucingku Opal, Acil, Abu, Sapi, dan Curut yang selalu menghibur hari hari.
13. Kepada teman-teman seperbimbingan yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.
14. Kepada teman-teman alumni SDN Petamburan 06 yang telah membantu memberi semangat.
15. Kepada tuan FN yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, mungkin tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dengan kata lain jauh dari sempurna maka segala kesalahan dan kekurangan akan ditanggung oleh pihak penulis. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 4 Maret 2024



Amanda Putri Adi Wiranata

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR COVER (LUAR)</b> .....	
<b>LEMBAR COVER (DALAM)</b> .....	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>A. Pemasaran</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Manajemen Pemasaran Jasa</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Pengertian Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Indikator dalam Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>11</b>
<b>4. Persepsi Harga</b> .....	<b>11</b>

1.	Pengertian Persepsi Harga.....	11
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	12
3.	Indikator Persepsi Harga .....	12
5.	Fasilitas .....	13
1.	Pengertian Fasilitas .....	13
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	13
3.	Indikator Fasilitas .....	14
6.	Ketepatan Waktu.....	15
1.	Pengertian Ketepatan Waktu.....	15
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu .....	15
3.	Indikator Ketepatan Waktu .....	16
B.	Keterkaitan Antar Variabel.....	17
C.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
D.	Kerangka Analisis .....	22
E.	Hipotesis .....	23
<b>BAB III</b>	.....	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>24</b>
A.	Objek Penelitian .....	24
B.	Sumber Data dan Jenis Data.....	24
1.	Sumber Data Penelitian.....	24
2.	Jenis Data Penelitian.....	24
C.	Populasi dan Sampel.....	24
1.	Populasi.....	24
2.	Sampel.....	25
3.	Teknik & Alat Pengumpulan Data.....	25
D.	Definisi Operasional Variabel.....	26
E.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	27
1.	Analisis Deskriptif .....	27
2.	Analisis Inferensial .....	27
1)	Uji Instrumen .....	28
a.	Uji Validitas.....	28
b.	Uji Reliabilitas .....	29

2) Uji Asumsi Klasik.....	29
a. Uji Normalitas .....	29
b. Uji Multikolinearitas.....	29
c. Uji Heteroskeditas .....	30
d. Uji Autokorelasi.....	30
3) Uji Kelayakan Model.....	31
a. Uji F.....	31
b. Uji Koefisien Determinasi .....	31
3. Uji Hipotesis (Uji T) .....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>33</b>
1. Deskripsi Data Penelitian.....	33
a. Sejarah Singkat Perusahaan .....	33
b. Visi dan Misi.....	33
2. Karakteristik Responden.....	34
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
b. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35
c. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	36
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	37
a. Metode Analisis Deskriptif.....	37
b. Uji Instrumen .....	40
c. Uji Asumsi Klasik.....	41
d. Uji Kelayakan Model.....	46
e. Uji t.....	48
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>48</b>
1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
<b>BAB V.....</b>	<b>52</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>52</b>

B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total pengguna KRL <i>Commuter line</i> sejabodetabek .....	1
Tabel 1.2 Volume pengguna KRL <i>Commuter Line</i> di Stasiun Manggarai .....	2
Tabel 1.3 Daftar Keluhan Pelanggan KRL <i>Commuter Line</i> di Stasiun Manggarai .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Skala Likert .....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Kategori Data Responden Sesuai Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Kategori Data Responden Sesuai Usia.....	35
Tabel 4.3 Kategori Data Responden Sesuai Jenis Pekerjaan .....	36
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X1).....	37
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Fasilitas (X2).....	38
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Ketepatan Waktu (X3).....	39
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....	40
Tabel 4.8 Output Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda.....	45
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji F.....	47
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	22
Gambar 4.1 Diagram Kategori Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Diagram Kategori Responden Sesuai Usia .....	35
Gambar 4.3 Diagram Kategori Responden Sesuai Jenis Pekerjaan.....	36





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Tabel Tabulasi .....	62
Lampiran 3 Tabel Output SPSS .....	71
Lampiran 4 LogBook Bimbingan .....	78
Lampiran 5 Turnitin .....	79

