

**PENGARUH FASILITAS DAN BRAND IMAGE TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN OTOBUS  
PUTRA KJU DI CITRA RAYA CIKUPA KABUPATEN  
TANGERANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu ( S1 )

**Disusun Oleh :**

**Nama : Ailul Patmawati**

**Nim : 1916120145**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TANGERANG**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Ailul Patmawati**

Nim : 1916120145

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 31 Mei 2023



Ailul Patmawati

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AILUL PATMAWATI

NIM : 1916120145

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU (S1)

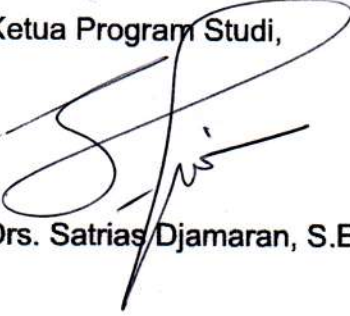
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Fasilitas Dan Brand Image Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Otobus  
Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 31 Mei 2023

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,

  
Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M

Dosen Pembimbing

  
Ischak P. Lumbantobing, S.SI., M.SI

## TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : AILUL PATMAWATI

NIM : 1916120145

PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

JENJANG : **STRATA SATU**

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Fasilitas Dan Brand Image Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Otobus  
Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 12 Agustus 2023  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing



Ischak P. Lumbantobing, S.SI., M.SI

Tim Penguji:

Ketua: Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Anggota: 1. Arsadi, S.H., S.E., M.M.

2. Ischak P. Lumbantobing, S.SI., M.SI.

Disahkan pada tanggal

.....  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

Ketua,

  
Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

## ABSTRAKSI

**AILUL PATMAWATI. 1916120145**

### **“PENGARUH FASILITAS DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN OTOBUS PUTRA KJU DI CITRA RAYA CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”**

Skripsi. Program Studi Manajemen. 2023

Kata Kunci : Fasilitas, Brand Image, Kepuasan Pelanggan

(xii + + lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Fasilitas dan Brand Image berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Untuk sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 23. Untuk teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Dari hasil t (parsial) untuk variabel Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,143 > 1,984$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, dengan nilai pengaruh variabel fasilitas (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,6%. Artinya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Hasil uji t (parsial) untuk variabel Brand Image (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,129 > 1,984$  dengan nilai pengaruh variabel brand image (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,5%. Artinya terdapat pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Hasil uji F (simultan) pada variabel Fasilitas (X1) dan Brand Image (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah  $F_{hitung} > F_{tabel} = 88,700 > 3,09$ . Dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Brand Image (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Dengan nilai yang terlihat pada nilai adjusted R Square sebesar 0,639 atau 63,9% sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dan tidak di analisis dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka 2012-2020

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji dan syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Fasilitas Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya doa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan juga terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Ischak P. Lumbantobing, S.Si., M.Si Selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, koreksi, dan kesabaran serta bijaksana membimbing penulis hingga terselesakannya penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
6. Responden yang telah membantu memberikan waktu untuk mengisi kuesioner guna untuk melengkapi data yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Marjuk dan Ibu Nurhasanah serta Adik Dewi Aini dan Kakak Khairul Umam dan Otisna
8. Kepada teman dekat penulis yaitu Fattah Revival Rachman, Sigit Nurgroho H, Bunga Shafira Rizaldi Yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh Mahasiswa/i angkatan 2019 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah mampu melewati masa-masa sulit dan selalu kuat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulis penelitian ini kurang sempurna, oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran dari para pembaca. Penulis juga berharap penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 31 Mei 2023

Penulis

Ailul Patmawati

NIM: 1916120145

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Proposal .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
A. Definisi Fasilitas.....	9
B. Definisi <i>Brand Image</i> .....	12
C. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	18
D. Kerangka Berpikir .....	22
E. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Jenis dan Sumber Data .....	26
C. Metode Pengumpulan Data .....	27
D. Populasi dan Stempel.....	28
E. Definisi Operasional Variabel .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	42
B. Deskripsi Data Penelitian .....	50
C. Deskripsi Data Variabel .....	55
D. Analisis Hasil Penelitian .....	69



E. Pembahasan .....	77
BAB V .....	82
PENUTUP.....	82
A. Simpulan .....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 4.1 Usia Responden.....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.5 Penghasilan Responden.....	54
Tabel 4.6 Item-Total Statistics.....	55
Tabel 4.7 Item-Total Statistics.....	56
Tabel 4.8 Item-Total Statistics.....	57
Tabel 4.9 Reliability Statistics .....	58
Tabel 4.10 Reliability Statistics .....	58
Tabel 4.11 Reliability Statistics .....	59
Tabel 4.12 Fasilitas 1 .....	60
Tabel 4.13 Fasilitas 2.....	60
Tabel 4.14 Fasilitas 3.....	61
Tabel 4.15 Fasilitas 4.....	61
Tabel 4.16 Fasilitas 5.....	62
Tabel 4.17 Fasilitas 6.....	62
Tabel 4.18 Brand Image 1 .....	63
Tabel 4.19 Brand Image 2 .....	63
Tabel 2.20 Brand Image 3 .....	64
Tabel 4.21 Brand Image 4 .....	64
Tabel 4.22 Brand Image 5 .....	65
Tabel 4.23 Brand Image 6 .....	65
Tabel 4.24 Kepuasan Pelanggan 1.....	66
Tabel 4.25 Kepuasan Pelanggan 2.....	66
Tabel 4.26 Kepuasan Pelanggan 3.....	67
Tabel 4.27 Kepuasan Pelanggan 4.....	67

Tabel 4.28 Kepuasan Pelanggan 5.....	68
Tabel 4.29 Kepuasan Pelanggan 6.....	68
Tabel 4.30 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4.31 Correlations.....	72
Tabel 4.32 Model Summary <sup>b</sup> .....	73
Tabel 4.33 Coefficients <sup>a</sup> .....	74
Tabel 4.34 Coefficients <sup>a</sup> .....	75
Tabel 4.35 ANOVA <sup>a</sup> .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	23
Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 4.1 Alamat Perusahaan.....	45
Gambar 4.2 Big bus pariwisata Putra Kju 59 seat.....	46
Gambar 4.3 xmedium bus Putra Kju dengan bangku 29 seat.....	47
Gambar 4.4 travel 16 seat .....	47
Gambar 4.5 Peta Kecamatan Cikupa .....	48
Gambar 4.6 Usia Responden.....	50
Gambar 4.7 Jenis Kelamin Responden .....	51
Gambar 4.8 Pekerjaan Responden.....	52
Gambar 4.9 Pendidikan Terakhir Responden .....	53
Gambar 4.10 Penghasilan Responden .....	54
Gambar 4.11 Hasil Uji P-P Plot.....	70
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	71