



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BUS RAPID TRANSIT DI
SEMARANG**

**Skripsi
Disajikan Dalam Rangka Menyelesaikan Studi Strata 1
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Nama : Arief Zuriantoro
NIM : 7350406510
Prodi : Manajemen Pemasaran S1 2006**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2011**

ABSTRAK

Zuriantoro, Arief. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai Variabel Intervening pada Bus Rapid Transit di Semarang.* Skripsi. Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. 99 hal. Dosen Pembimbing I, Dra. Harnanik, M.Si. Dosen Pembimbing II, Dra. Murwatiningsih, MM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, Kepuasan konsumen

Kebutuhan akan jasa transportasi sekarang semakin penting sebagai penyedia jasa angkutan umum di kota Semarang *bus Rapid transit* harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menetapkan harga yang terjangkau oleh masyarakat agar mampu mendorong masyarakat untuk menggunakan jasanya serta menciptakan kepuasan konsumen. permasalahan yang dihadapi *bus rapid transit* di Semarang yaitu jumlah penumpang yang fluktuatif padahal pengelola *bus rapid transit* sudah memberikan pelayanan yang berkualitas serta menetapkan harga yang terjangkau oleh masyarakat melalui penerapan standar operasional prosedur pelayanan. Masalah yang di kaji dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai *variabel intervening* baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai *variabel intervening* pada *bus rapid transit* di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan *bus rapid transit* di Semarang. Penarikan sampel menggunakan teknik *random sampling* yaitu penarikan sampel dimana anggota populasi mempunyai peluang sama sebagai sampel penelitian. Ukuran sampel hitung dengan menggunakan iterasi dan di peroleh sampel sebanyak 119 orang. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner/angket. Metode yang analisis data adalah analisi jalur (*path analisis*).

Hasil penelitian menunjukkan H1 sebesar 0,179, H2 sebesar 0,442, H3 sebesar 0,335 H4 sebesar 0,226 dan H5 sebesar 0,490. Hasil analisis jalur diperoleh persamaan regresi yang pertama $P = 0,442X_1 + 0,335X_2 + 0,757$ dan yang kedua diperoleh $Y = 0,179X_1 + 0,262X_2 + 0,490Y_1 + 0,622$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening pada bus rapid transit di Semarang. Saran dari penelitian ini adalah menerapkan standar operasional pelayanan yang ada dengan penuh dan meningkatkan kualitas sumberdaya dalam hal komunikasi.