

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANS JATIM
KORIDOR II TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

CIPTA HENING ALIFIAH C.P.R.S.SA

22012010159/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANS JATIM
KORIDOR II TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

CIPTA HENING ALIFIAH C.P.R.S.SA

22012010159/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANS JATIM
KORIDOR II TAHUN 2025**

Disusun Oleh:
CIPTA HENING ALIFIAH
22012010159 / FEB / EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Pada Tanggal: 14 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Ugy Soebiantoro, SE.M.M.
NIP. 196708182021211001

Tim Penguji
Ketua



Rizky Dermawan, SE.M.M.
NIP. 197210042001121001

Anggota



Drs. Zawawi, SE.M.M.,M.Pd
NIPPPK. 197006252021211003

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cipta Hening Alifiah
NPM : 22012010159
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Cipta Hening Alifiah

NPM. 22012010159

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transjatim Koridor II Tahun 2025” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah menyediakan berbagai fasilitas dan sarana penunjang selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Manajemen serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional

“Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pelayanan yang baik selama masa perkuliahan.

6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Siti Miftachur Rohmawati dan Bapak Muchamad Fuad Affandi, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala perhatian, semangat, dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.
7. Adik kembar tersayang, Lala dan Lili, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, doa, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat penulis, Ismi dan Putri, yang selalu memberikan motivasi, bantuan, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita dan semangat selama menjalani proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, maupun doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 13 Juli 2026

Cipta Hening Alifiah

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan teori.....	11
2.2.1 Expectation Confirmation Theory (ECT).....	11
2.2.2 Persepsi Harga.....	12
2.2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.2.4 Kepuasan Pengguna	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	16
2.3.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna.....	16
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	17
2.4 Kerangka Konseptual	19
2.5 Hipotesis.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	20
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	23
3.2 Teknik Penentuan Sampel	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.1 Sampel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Sumber Data Primer	24
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	25
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.4.1 Uji Validitas	26
3.4.2 Uji Reliabilitas	26
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	27
3.5.1 Teknik Analisis Data	27
3.5.2 Langkah – Langkah PLS	28
3.5.3 Asumsi PLS.....	36
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Responden.....	38
4.3 Analisis Data.....	44
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	44
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	48
4.3.3 Uji Hipotesis	49
4.4 Pembahasan	51
4.4.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna.....	51
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	52
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepadatan Shelter dan Ulasan Pengguna Trans Jatim.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 3.1 Diagram Jalur PLS.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim Koridor II 2025.....	3
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pengguna	39
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga (X1).	40
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan (X)	41
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna (Y)	43
Tabel 4. 6 Nilai Loading Factor.....	44
Tabel 4. 7 Nilai Average Variance Extracted.....	45
Tabel 4. 8 Nilai Cross Loading.....	46
Tabel 4. 9 Nilai Discriminant Validity	47
Tabel 4. 10 Nilai Composite Reliability.....	48
Tabel 4. 11 Nilai R-Square	49
Tabel 4. 12 Nilai Uji Hipotesis	50

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANS JATIM
KORIDOR II TAHUN 2025**

Oleh:

CIPTA HENING ALIFIAH

22012010159/FEB/EM

ABSTRAKSI

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta memenuhi kebutuhan perjalanan sehari-hari. Bus Trans Jatim Koridor II merupakan salah satu layanan transportasi publik yang menghubungkan Mojokerto dan Surabaya dengan menawarkan tarif yang terjangkau serta berbagai fasilitas pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi harga dan kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor II.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 96 pengguna Bus Trans Jatim Koridor II yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap tarif yang sesuai dengan manfaat yang diterima serta layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dalam menggunakan Bus Trans Jatim Koridor II.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Bus Trans Jatim dalam meningkatkan mutu layanan serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen pemasaran, khususnya mengenai persepsi harga, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna pada sektor transportasi publik.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Bus Trans Jatim Koridor II, Transportasi Publik.