

**PENGARUH PERSEPSI NILAI, HARAPAN, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENYEDIA JASA  
TRANSPORTASI TRANS JOGJA**

*THE INFLUENCE OF THE VALUE, EXPECTATION AND TRUST ON THE  
CUSTOMER SATISFACTION OF TRANS JOGJA  
TRANSPORTATION SERVICE PROVIDER*



Oleh

**LINDA VASCENTER**

**20070410021**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2011**

**PENGARUH PERSEPSI NILAI, HARAPAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PENYEDIA JASA TRANSPORTASI TRANS JOGJA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh

LINDA VASCENTER

20070410021

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI NILAI, HARAPAN, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENYEDIA JASA  
TRANSPORTASI TRANS JOGJA**

Diajukan Oleh

LINDA VASCENTER

20070410021



Telah Disetujui oleh:

Pembimbing

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK : 143 014

Tanggal, 20 Juli 2011

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI NILAI, HARAPAN, DAN KEPERCAYAAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENYEDIA JASA**  
**TRANSPORTASI TRANS JOGJA**

Diajukan Oleh  
LINDA VASCENTER  
20070410021

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disyahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 12 Agustus 2011

Yang terdiri dari

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

Hasnah Rimiati, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Rita Kusumawati, S.E. M.Si.  
Anggota tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Linda Vascenter

Nomor Mahasiswa : 20070410021

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Transportasi Trans Jogja” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apalagi ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Mei 2011

Linda Vascenter

## MOTTO

*"Kemuliaan itu satu,  
Hidup dalam taqwa,  
Menapaki jalan dengan iman,  
walaupun harus menerjang tirani."*

*"Orang yang paling utama adalah orang yang berilmu, yang beriman,  
yang apabila dibutuhkan orang maka dia akan berguna bagi orang lain  
dan apabila tidak dibutuhkan orang, maka berguna bagi dirinya sendiri"*  
(H. R. Al Askari)

*"Berpikirlah kamu dipagi hari,  
Bekerjalah kamu disiang hari,  
Makanlah kamu disore hari,  
dan tidurlah kamu dimalam hari."*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan dengan rasa kasih dan ketulusan hati kepada:*

- *Ayah dan Bunda yang telah memberikan segalanya demi kesuksesanku.*
- *Kakakku yang kusayangi.*
- *Franchicko Fernandes yang selalu memberi semangat dalam setiap langkahku.*
- *Almamaterku yang kucintai.*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi nilai, harapan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada penyedia jasa transportasi Trans Jogja. Data yang digunakan adalah data primer, dengan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja sebagai responden. Alat yang digunakan untuk mengukur data yaitu kuesioner yang diberikan langsung kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja. Responden yang dipilih adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja minimal dua kali dan usia responden minimal 15 tahun. Data diolah dan dianalisis menggunakan bantuan SPSS 16.0. Dari hasil penelitian variabel persepsi nilai, harapan dan kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada penyedia jasa transportasi Trans Jogja. Variabel harapan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan konsumen pada penyedia jasa transportasi Trans Jogja secara langsung dan signifikan. Sedangkan untuk variabel persepsi nilai mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: persepsi nilai, harapan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen.



## *ABSTRACT*

*This research was conducted to examine the influence of the value, expectation, and trust on the customer satisfaction of Trans Jogja transportation service provider. The data used with the primary data, with the consumers who use bus transportation services Trans Jogja as the respondents. The instrument used to measure the questionnaire data was provided directly to consumers who used Trans Jogja bus transportation services. Selected respondents were consumers who have used the Trans Jogja bus transportation services at least twice and at least 15 years old of age. Data were processed and analyzed using SPSS 16.0. From the results of the study from the variables value, expectation and trust altogether have a positive impact on customer satisfaction in Trans Jogja transportation services provider. Variable expectation and trust affect the customer satisfaction in Trans Jogja transportation service providers directly and significantly. Meanwhile, the variable value has a negative impact on customer satisfaction.*

*Key words: value, expectation, trust, and customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan tingkatan akhir dalam pendidikan Strata-1. Ini dapat terselesaikan karena ridha serta karunia Allah SWT, yang telah menciptakan dan menjaga pikiran juga raga ini untuk menyelesaikan skripsi. Tidak lupa shalawat dan salam akan senantiasa saya ucapkan untuk rasul tercinta-Nya, Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini telah menjadi bagian sejarah hidup tersendiri bagi saya dengan melewati segala macam tantangan, hambatan dengan perasaan suka maupun duka. Dengan bantuan-Nya juga sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Transportasi Trans Jogja” Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Keberhasilan dalam membuat penelitian ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu saya ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT
2. Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak pak untuk waktu, pemikiran, saran, dan ”ketabahan” menghadapi saya.
4. Ayahku tersayang dan Bundaku yang tercinta. Ayahku Sukatno dan juga Bundaku Suharni, terima kasih untuk cinta dan kasih sayang yang telah diberikan untukku, dan selalu memberikan doa serta dorongan moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini. Kakakku “Adhenx” yang kusayang..., terima kasih untuk selalu menanyakan “Nyinx, kapan

wisudanya???” kalimat yang membuatku termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Teman-teman kampus khususnya Manajemen 2007 serta Ferro, Mersa, Reni, Mitha, dan Devi. Terimakasih juga penulis ucapkan pada anak-anak “Belalang”: Paul, Aray, Echa, Vista, Rizky, dan Bayu atas segala bantuannya dari awal sampai akhir skripsi ini, baik support, maupun doa.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penyusun sangat berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun sendiri maupun bagi semua pihak yang menggunakan laporan ini.

**Wassalamu alaikum Wr. Wb**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori .....	5
1. Persepsi Nilai .....	5
2. Harapan.....	6
3. Kepercayaan.....	7

4. Kepuasan Konsumen .....	8
5. Jasa .....	9
B. Hipotesis .....	10
C. Model Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	13
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	13
C. Jenis Data.....	15
D. Teknik Pengumpulan Data .....	15
E. Definisi Operasional Variabel.....	16
F. Uji Kualitas Instrumen .....	19
G. Analisa Data dan Uji Hipotesa .....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	23
B. Profil Responden .....	26
C. Uji Kualitas Instrumen.....	30
D. Hasil Penelitian.....	33
E. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran .....	39
C. Keterbatasan .....	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	28
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	28
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Naik Bus Trans Jogja	29
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.8 Hasil Regresi Berganda.....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji F .....	35
Tabel 4.10 Hasil Uji t Persepsi Nilai.....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji t Harapan .....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji t Kepercayaan .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	12
-----------------------------------	----