

**PENGARUH TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN DAMRI  
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

*(Studi Kasus pada Pengguna Jasa Angkutan DAMRI di Kabupaten TTU)*

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Timor*



**Oleh:**

**AFRIANTI UFA**

**41170125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN DAMRI  
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

*(Studi Kasus pada Pengguna Jasa Angkutan DAMRI di Kabupaten TTU)*

**Diajukan Oleh:**

**AFRIANTI UFA**

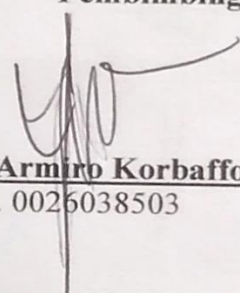
**41170125**

**Telah Disetujui Oleh:**

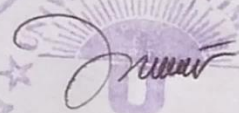

**Pembimbing I,**

  
**Aquidowaris Manek, SE., M.SA**  
NIP. 19740320 200501 1 002

**Pembimbing II,**

  
**Yesus Armiro Korbaffo, S. Fil., M.M**  
NIDN. 0026038503

**Mengetahui:**  
**Ketua Program Studi Manajemen,**

  
  
**Elfrida Desiderata Naihati, SE., M.M**  
NIP. 19880523 201504 2 002

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN DAMRI DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Angkutan DAMRI di Kabupaten TTU)

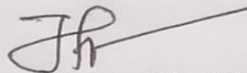
Skripsi ini telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi

Yang dilaksanakan pada:

Hari/tanggal : Senin, 14 Februari 2022  
Jam : 16.00-17.30  
Ruang : FEB II  
Saudari : Afrianti Ufa  
NIP : 41170125  
Dinyatakan : Lulus dengan Nilai B  
Predikat : Sangat Memuaskan

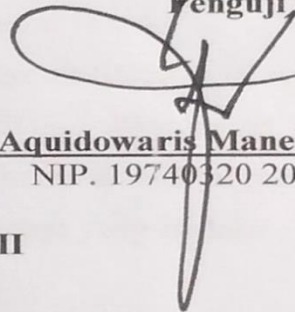
#### TIM PENGUJI

**Penguji Utama**



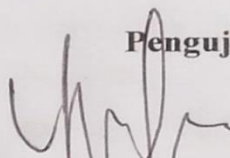
**Imelda Thein, SE., M.M**  
NIP. 19790321 200501 2 001

**Penguji II**



**Aquidowaris Manek, SE., M.SA**  
NIP. 19740320 200501 1 002

**Penguji III**



**Yesus Armiro Korbaffo, S. Fil., M.M**  
NIDN. 0026038503

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,**



**Dr. Kamilaus Konstace Oki, SE., M.E**  
NIP. 19690925 200501 1 001



**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afrianti Ufa  
NPM : 41170125  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“PENGARUH TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN DAMRI  
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”  
(Studi Kasus pada Perum Damri Kabupaten TTU)**


Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh Gelar Akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat Karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam SKRIPSI ini terdapat unsur-unsur PLAGIAT yang dapat dibuktikan, maka saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan Gelar Akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Ekonomi/ SE) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan seperlunya.

Kefamenanu, 14 Februari 2022



  
**APRIANTI UFA**  
41170125

## MOTTO

*“Dengan Keyakinan Saya Memulai  
Dengan Keikhlasan Saya Menjalankan, dan  
Dengan Kebahagiaan Saya Menyelesaikan”*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang: Bapak Urbanus Ufa dan Mama Theresia Tneup yang telah banyak memberikan ketulusan doa, dorongan moril maupun materi yang tak akan pernah Penulis membalasnya;
2. Kakak Wilfridus Saku serta Adik-adikku tercinta Godiliana Subani dan Petrus Leu yang tak pernah lelah mendoakan dan memberi semangat kepada penulis;
3. Kekasih tercinta Goris Naiaky yang selalu mendukung dan memberi semangat serta motivasi kepada penulis mulai dari awal hingga terselesaikannya Skripsi ini;
4. Seluruh Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan kepada Penulis;
5. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu penulis dengan caranya sendiri sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan;
6. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan membantu dengan caranya masing-masing sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
7. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Timor.

## ABSTRAKSI

Nama AFRIANTI UFA, 41170125 dengan judul “**Pengaruh Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Damri di Kabupaten Timor Tengah Utara**” dibawa bimbingan Bapak Aquidowaris Manek, SE., M.SA selaku pembimbing I dan Bapak Yesus Armiro Korbaffo, S. Fil., MM selaku pembimbing II.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Apakah tarif ( $X_1$ ) dan Apakah fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan Damri di Kab. TTU? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tarif ( $X_1$ ) dan pengaruh fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna jasa ( $Y$ ) pada perum damri di Kabupaten TTU secara parsial dan simultan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu menggunakan semua populasi sebagai sampel yaitu sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi sederhana antara variabel Tarif ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna jasa ( $Y$ ) adalah:  $Y = 5,954 + 0,600 X_2 + \varepsilon_i$ . Nilai  $R^2$  yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,533, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel Tarif ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna jasa ( $Y$ ) dalam model penelitian ini sangat kecil (kurang dari 50%). Hasil variabel fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa ( $Y$ ) adalah:  $Y = 7,288 + 0,597 X_3 + \varepsilon_i$ . Nilai  $R^2$  yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,615, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa ( $Y$ ) dalam model penelitian ini cukup kecil (kurang dari 50%).

Hasil analisis regresi linear berganda Tarif ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna jasa ( $Y$ ) adalah:  $Y = 2,152 + 0,248 (X_1) + 0,362 (X_2)$ . Besarnya koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,492, dapat diartikan bahwa 49,2% variasi variabel Kepuasan pengguna jasa pada Damri di Kab. TTU dapat di terangkan oleh variabel Tarif ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ), sedangkan sisanya (50,8%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

***Kata Kunci : Tarif, Fasilitas dan Kepuasan***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah dilimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Damri di Kabupaten Timor Tengah Utara”** (*Studi Kasus Pada pengguna jasa Damri di Kabupaten Timor Tengah Utara*) dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, hal tersebut dikarenakan keterbatasan-keterbatasan yang dialami penulis seperti waktu, tenaga, dan biaya. Namun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan Skripsi ini agar dapat memenuhi syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku baik dari aspek materi maupun teknis penulisan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Aquidowaris Manek, SE., M.SA selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Yesus Armiro Korbafo, S. Fil., M.M selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Elfrida Desiderata Naihati, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.



4. Bapak/Ibu dosen dan pegawai pada Fakultas Ekonomi & Bisnis yang dengan caranya masing-masing meluangkan waktu dan tenaga untuk mengajar dan mendidik penulis serta memberikan sumbangsih pemikiran dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak/Ibu tenaga administrasi pada Fakultas Ekonomi & Bisnis yang telah membantu penulis melancarkan semua administrasi dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Kepala dan Semua Karyawan Kantor Perum Damri di Kab. TTU yang memberikan izin penelitian bagi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Kefamenanu, 14 Februari 2022

Afrianti Ufa  
41170125

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10

2.2	Pemasaran Jasa .....	11
2.2.1	Pengertian Jasa.....	11
2.2.2	Karakteristik Jasa.....	13
2.2.3	Klasifikasi Jasa .....	14
2.3	Tarif .....	15
2.3.1	Pengertian Tarif .....	15
2.3.2	Konsep Tarif .....	15
2.3.3	Tujuan Penetapan Tarif.....	16
2.4	Fasilitas .....	17
2.4.1	Definisi Fasilitas .....	17
2.4.2	Indikator-Indikator Fasilitas .....	18
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.2	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6	Hubungan Teoritis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	23
2.6.1	Hubungan Antara Tarif ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) .....	23
2.6.2	Hubungan Antara Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) .....	24
2.6.3	Hubungan Antara Tarif ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa .....	25
2.7	Kerangka Berpikir .....	26
2.8	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1	Tempat Penelitian .....	28
3.1.2	Waktu Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2	Sampel .....	28
3.3	Data Penelitian .....	30
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4	Variabel Penelitian.....	32
3.5	Instrumen Penelitian .....	33
3.6	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7	Metode Analisis Data .....	36
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	36
3.7.2	Analisis Inferensial .....	37
3.8	Teknik Pengujian Hipotesis.....	39
3.9	Koefisien Determinan .....	41

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1	Gambaran umum Perum Damri dan masuknya Perum Damri di Kabupaten TTU .....	42
4.2	Visi Dan Misi.....	43
4.3	Deskripsi Responden .....	47
4.4	Uji Instrumen .....	50
4.5	Hasil Uji Asumsi .....	53

4.6	Hasil Analisis Data .....	58
4.6.1	Analisis Deskriptif .....	58
4.6.2	Analisis Inferensial .....	65
4.7	Hasil koefisien Determinasi .....	74
4.8	Pembahasan .....	76
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>85</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Penetapan Tarif Angkutan Umum (DAMRI) di Kabupaten Timor Tengah Utara pada Tahun 2021 .....	3
Tabel 1.2 :	Fasilitas-Fasilitas Penunjang yang ada di PERUM DAMRI.....	4
Tabel 1.3 :	Jumlah Pendapatan Perum Damri Pada Tahun 2020 dan 2021 ..	5
Tabel 2.1 :	Defenisi Konsep dan Pengukuran Variabel .....	27
Tabel 4.1 :	Usia Responden .....	48
Tabel 4.2 :	Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.3 :	Hasil Uji Validitas Tarif .....	50
Table 4.4 :	Hasil Uji Validitas Fasilitas .....	51
Table 4.5 :	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4.6 :	Hasil Uji Reliabilitas Tarif.....	52
Tabel 4.7 :	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas .....	52
Tabel 4.8 :	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.9 :	Hasil Uji Normalitas Secara Statistik .....	53
Tabel 4.10:	Coefficients (a) .....	54
Tabel 4.11:	Tarif yang ditawarkan Murah dan Tepat .....	59
Tabel 4.12:	Tarif yang ditawarkan sesuai dengan Kualitas yang diberikan Damri .....	59
Tabel 4.13:	Tarif yang diberikan Damri cukup bersaing .....	59
Tabel 4.14:	Tarif yang diberikan oleh Damri sesuai dengan kemampuan Pelanggan.....	60
Tabel 4.15:	Tarif yang ditawarkan Damri sesuai dengan Jarak yang Ditempuh .....	60
Tabel 4.16:	Ketersediaan tempat duduk yang memadai dalam keadaan baik Serta bagus .....	61
Tabel 4.17:	Tersedianya alat music dan perlengkapan yang masih berfungsi Dengan baik .....	61
Tabel 4.18:	Tata cahaya dan warna Damri sangat bagus dan menarik .....	62
Tabel 4.19:	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis dan menarik minat Pelanggan untuk menggunakan jasa Damri.....	62
Tabel 4.20:	Penempatan perabotan dan perlengkapan dalam kendaraan diatur Untuk menarik minat para pelanggan .....	62
Tabel 4.21:	Saya merasa puas karena karyawan dapat mengatasi masalah dalam Situasi mendesak.....	63
Tabel 4.22:	Saya merasa puas karena jasa angkutan Damri lebih baik dari alternatif lain dari segi menghemat waktu dan menghemat uang	63
Tabel 4.23:	Saya merasa puas karena pihak Damri menerima kritik, saran, Pendapat atau keluhan dari pelanggan.....	64
Tabel 4.24:	Saya merasa puas karena Karyawan memberikan pelayanan yang Baik sesuai harapan pelanggan .....	64
Tabel 4.25:	Saya merasa puas karena kendaraan yang ditumpangi tidak Mengalami kerusakan .....	65
Tabel 4.26:	Regresi sederhana pengaruh Variabel Tarif terhadap Kepuasan Pengguna jasa transportasi.....	65

Tabel 4.27: Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji <i>t</i> ) Coefficients (a) .....	67
Tabel 4.28: Regresi sederhana pengaruh Variabel Fasilitas terhadap kepuasan Pengguna jasa transportasi .....	69
Tabel 4.29: Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji <i>t</i> ) Coefficients (a) .....	71
Tabel 4.30: Hasil Analisis Regresi Linear berganda Coefficients (a).....	72
Tabel 4.31: Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) Model Summary (b)	74
Tabel 4.32: Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) ANOVA (b).....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PERUM Damri Cabang TTU.....	44
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas secara Grafik.....	56