



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh *Customer Value* terhadap
Customer Satisfaction dengan *Customer Experience* sebagai Variabel Intervening pada Layanan Bus Sinar Mandiri di Surabaya**

Muhamad Ramadhan
151500178

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DENGAN CUSTOMER
EXPERIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA LAYANAN BUS SINAR MANDIRI DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**MUHAMAD RAMADHAN
NIM : 151500178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 15 Juli 2019

Dosen Pembimbing,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NRP. 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi

: Pengaruh *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Customer Experience* sebagai Variabel Intervening pada Layanan Bus Sinar Mandiri jurusan Surabaya - Semarang di Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama
 - b. NIM
 - c. Program Studi
 - d. Fakultas
- e. Alamat e-mail

: Muhamad Ramadhan
: 15-150-0178
: Manajemen
: Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

ramadhanmuhamad388@gmail.com



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Si
NIP/NPP : 0709494

Surabaya, 19 Juli 2019
Dosen Pembimbing,

I Made Bagus D, SE., MM
NIP/NPP : 1109598

Menyetujui,
Dekan,



Ulfisukhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Ramadhan

NIM : 15-150-0178

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Customer Value terhadap Customer Satisfaction dengan Customer Experience sebagai Variabel Intervening pada Layanan Bus Sinar Mandiri di Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019-2020) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, 19 Juli 2019

Mahasiswa,

Muhamad Ramadhan

NIM: 151500178

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Customer Experience* sebagai Variabel Intervening pada Layanan Bus Sinar Mandiri jurusan Surabaya - Semarang di Surabaya". Skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi, yaitu :

1. Drs. H. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu dalam penulisan skripsi.
5. Bapak / Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen S1 Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta praktek.
6. Pimpinan serta staff Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat kota Surabaya yang telah memberikan izin penelitian skripsi.
7. Ir. Irwan Wahyudrajad, M.MT, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya serta jajarannya yang telah

membantu untuk perizinan sebar angket kuisioner skripsi di terminal purabaya.

8. Pimpinan serta staff dan karyawan PO.Sinar Mandiri, perusahaan untuk objek penilitian skripsi.
9. Sahid Rahardjo, S.Pd, selaku mentor untuk memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi.
10. Kedua orang tuaku, yaitu bapak Rahmat Patmono dan Ibu Sulfiatin yang tidak pernah bosan mengingatkan, memberikan semangat serta doa dan memotivasi dalam pembuatan skripsi ini.
11. Adikku tersayang Shinta Rahmawati yang mendukung dan memberikan doa.
12. Teman – teman Manajemen 2015 kelas A yang telah berjuang bersama selama ini.
13. Teman – teman PKL & KKN Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
14. Teman – teman Program Studi Manajemen angkatan 2015 terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, doa serta memberikan semangat kepada penulis, sehingga skripsi dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini, bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 19 Juli 2019

Penulis,

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer value on customer satisfaction with customer experience as an intervening variable in the Sinar Mandiri bus service in Surabaya. This type of research uses quantitative research. The population in this study is all consumers or customers who have used the Sinar Mandiri bus service in Surabaya. Using probability sampling techniques, for sampling method. The number of respondents used in this study is 120 people. Using path analysis.

The results of the calculations with the help of SPSS V.20 software show that Customer Value has a direct effect and significant on Customer Experience of 22.94%, T-count value = 5.925 > T-table = 1.65765. Customer Value has a direct effect and significant on Customer Satisfaction of 2.7%, T-count = 1.739 > T-table = 1.65765. Whereas for Customer Experience has a direct effect and significant on Customer Satisfaction of 9.4%, T-count = 3.217 > T-table = 1.65765.

Keywords: *customer value, customer satisfaction, experience*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen dengan pengalaman konsumen sebagai variabel intervening pada layanan bus Sinar Mandiri di Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen atau pelanggan yang pernah menggunakan layanan bus Sinar Mandiri di Surabaya. Menggunakan teknik metode *probability sampling*, untuk pengambilan sampelnya. Jumlah responden yang digunakan dalam penilitian ini 120 orang. Menggunakan analisis jalur.

Hasil dari perhitungan dengan bantuan software SPSS V.20 menunjukkan bahwa *Customer Value* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Customer Experience* sebesar 22,94%, nilai T-hitung = 5,925 > T-tabel = 1,65765. *Customer Value* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 2,7%, nilai T-hitung = 1,739 > T-tabel = 1,65765. Sedangkan untuk *Customer Experience* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 9,4%, T-hitung = 3,217 > T-tabel = 1,65765.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Pengalaman

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan PDB pengeluaran pendapatan perkapita per bulan wilayah Jawa Timur (Sidoarjo, Gresik dan Surabaya) 2013-2016	1
Tabel 1.2 Daftar Perusahaan Otobus di Wilayah Sidoarjo dan Surabaya, Jawa Timur.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Bus	8
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan Dilakukan	20
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 4.1 Deskriptif <i>Customer Value</i>	55
Tabel 4.2 Deskriptif <i>Customer Experience</i>	56
Tabel 4.3 Deskriptif <i>Customer Satisfactioni</i>	58
Tabel 4.4 Hasil Validitas	61
Tabel 4.5 Hasil Reliabilitas	63
Tabel 4.6 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov Test.....	65
Tabel 4.7 Ringkasan Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov	65
Tabel 4.8 Uji Homogenitas Varians X1 terhadap Y2	67
Tabel 4.9 Uji Homogenitas Varians X1 terhadap Y1	68
Tabel 4.10 Uji Homogenitas Varians Y1 terhadap Y2	67
Tabel 4.11 Ringkasan Pengujian Homogenitas	69
Tabel 4.12 Uji Linieritas dan Signifikansi X1 terhadap Y2 ...	70
Tabel 4.13 Uji Linieritas dan Signifikansi X1 terhadap Y1 ...	71
Tabel 4.14 Uji Linieritas dan Signifikansi Y1 terhadap Y2 ...	72
Tabel 4.15 ANOVA Model 1 Sub-Struktur 1	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 3.1 Rancangan Penilitian.....	43
Gambar 4.1 Hubungan Kausal; X1 dan Y1 terhadap Y2	74
Gambar 4.2 Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 1	76
Gambar 4.3 Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 1; X1 terhadap Y1	81
Gambar 4.4 Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 2	82
Gambar 4.5 Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 2; X1 dan Y1 terhadap Y2	87
Gambar 4.6 Hubungan Kausal Variabel-Variabel X1 dan Y1 terhadap Y2	88

MOTTO

Wahai orang – orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang – orang yang sabar. (Q.S. Al-Baqarah 2:153).

Rasulullah SAW bersabda: “Wahai sekalian pemuda, barangsiapa diantara kalian yang telah memiliki kemampuan untuk menikah, maka hendaklah segera menikah, karena menikah akan lebih menundukkan pandangan dan menjaga kemaluan. Dan barangsiapa yang belum mampu maka hendaklah shaum, karena shaum akan menjadi perisai baginya.” (HR. Bukhari dan Muslim)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Muhamad Ramadhan
2. NIM : 15-150-0178
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan : 23 Oktober 2019
Skripsi
5. Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Customer Experience* sebagai Variabel Intervening pada Layanan Bus Sinar Mandiri.
6. Dosen Pembimbing : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan
1.	23-10-2018	/	Acc Judul Penelitian Skripsi
2.	29-10-2018	/	Bab I Revisi
3.	13-11-2018	/	Bab I Revisi
4.	29-11-2018	/	Bab I Revisi
5.	11-01-2019	/	Bab I Acc
6.	14-01-2019	/	Bab II Revisi
7.	29-01-2019	/	Bab II Revisi
8.	01-02-2019	/	Bab II Acc

9.	12-02-2019		Bab III Revisi
10.	20-02-2019		Bab III Acc
11.	05-07-2019		Bab IV Revisi
12.	12-07-2019		Bab IV Acc
13.	15-07-2019		Bab V Acc

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 15 Juli 2019

Surabaya, 22 Juli 2019
 Dosen Pembimbing,

(I Made Bagus D, SE.,MM)
 NIP/NPP : 1109598