

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PERUSAHAAN OTOBUS GUNUNG  
HARTA DI KABUPATEN TABANAN**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh**

**I Gede Made Ari Arta Nugraha**

**NIM. 1617011060**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

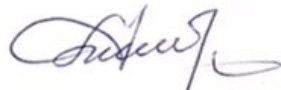
**2021**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

**Menyetujui**

Pembimbing I



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si

NIP. 196706261993031003

Pembimbing II

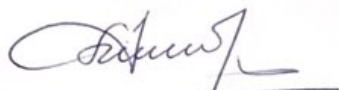


Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198005032006042003

Skripsi oleh I Gede Made Ari Arta Nugraha ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 15 Juni 2021

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si

(Ketua)

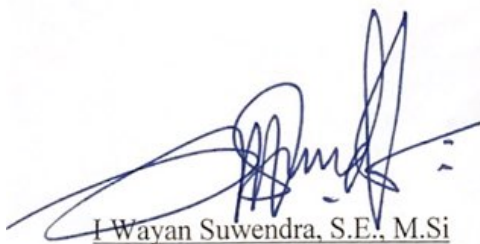
NIP. 196706261993031003



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd

(Anggota)

NIP. 198005032006042003



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si

(Anggota)

NIP. 197005142008121003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
NIP. 19810291993032001

Sekretaris Ujian,



**M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si.**  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja



I Gede Made Ari Arta Nugraha

NIM. 1617011060

## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi, atas motivasi dan dorongan yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si, selaku pembimbing akademik sekaligus selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua I Gede Ketut Bagiarta S.Ag., M.Pd. dan Ni Made Ariasih S.Pd., M.Pd., serta keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2016 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
10. Kekasih terbaik saya Ira. Juga teman-teman di prodi, Tiwi, Dek Budi, Elly, Rias, Dedi, dan Okin yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 10 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Teori Persepsi.....	10
2.2 Faktor-Faktor Persepsi.....	11
2.3 Proses Terjadinya Persepsi.....	13
2.4 Pelayanan.....	15
2.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.7 Penelitian Terdahulu.....	22



2.8 Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4.1 Jenis Data.....	28
3.4.2 Sumber Data .....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Instrumen Penelitian .....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Ketepatan Waktu Pelayanan .....	39
4.1.2 Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Akurasi pelayanan .....	39

4.1.3	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kesopanan dan Keramahan .....	40
4.1.4	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Tanggung Jawab .....	41
4.1.5	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kelengkapan .....	42
4.1.6	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kemudahan Mendapat Pelayanan .....	43
4.1.7	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Variasi Model Pelayanan .....	43
4.1.8	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Pelayanan Pribadi .....	44
4.1.9	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan.....	45
4.1.10	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Atribut Pelayanan Lainnya .....	46

4.2 Pembahasan.....47

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan .....52

5.2 Saran .....53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Ketepatan Waktu Pelayanan.....	33
Tabel 3.3 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Akurasi Pelayanan .....	34
Tabel 3.4 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Kesopanan dan Keramahan .....	34
Tabel 3.5 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Tanggung Jawab.....	35
Tabel 3.6 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Kelengkapan.....	35
Tabel 3.7 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.....	36

Tabel 3.8 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Variasi Model Pelayanan.....	36
Tabel 3.9 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Pelayanan Pribadi .....	36
Tabel 3.10 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan	37
Tabel 3.11 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus Gunung Harta di Kabupaten Tabanan Ditinjau Dari Dimensi Atribut Pelayanan Lainnya .....	37
Tabel 4.1 Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Ketepatan Waktu .....	39
Tabel 4.2 Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Akurasi pelayanan .....	40
Tabel 4.3 Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari dimensi Kesopanan dan Keramahan .....	40
Tabel 4.4 Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Tanggung Jawab .....	41

Tabel 4.5 Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kelengkapan .....	42
Tabel 4.6 Hasil Analisis Data Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Kemudahan Mendapat .....	43
Tabel 4.7 Hasil Analisis Data Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Variasi Model Pelayanan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Analisis Data Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Dimensi Pelayanan Pribadi .....	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Data Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan .....	45
Tabel 4.10 Hasil Analisis Data Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Gunung Harta di Kabupaten Tabanan ditinjau dari Atribut Pelayanan Lainnya .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Valid dan Reliabilitas.....	58
Lampiran 2. Angket Uji Coba Penelitian.....	60
Lampiran 3. Data Ordinal Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Valid dan Reliabilitas.....	76
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	83
Lampiran 6. Interpretasi Hasil Uji Valid dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 8. Responden Penelitian.....	90
Lampiran 9. Data Ordinal Secara Keseluruhan Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 10. Skor Tertinggi dan Terendah.....	149
Lampiran 11. Interval Skor.....	150
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian.....	151
Lampiran 13. Komentar Negatif Konsumen Gunung Harta dari APP resmi PT Gunung Harta.....	152
Lampiran 14. Komentar Negatif Konsumen Gunung Harta dari aplikasi <i>Google Maps</i> .....	153