

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS**  
**YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**  
**BAGAS ANDITYA KUSUMA WARDHANA**  
**518100980**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS**  
**YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**  
**BAGAS ANDITYA KUSUMA WARDHANA**  
**518100980**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS

YOGYAKARTA




DISUSUN OLEH :

BAGAS ANDITYA KUSUMA WARDHANA


518100980.

Telah disetujui oleh :


Pembimbing I

  
Drs. Santosa. M.M  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

  
Sahlit Sugesti. S.ST., M.M  
NIDN. 0510108403

Mengetahui  
Ketua Program Studi

  
Arif Dwi Saputra, S.S., M.M  
NIDN. 0525047001

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS**  
**YOGYAKARTA**

**DISUSUN OLEH :**  
**BAGAS ANDITYA KUSUMA WARDHANA**  
**518100980**  
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**  
**Dan Dinyatakan LULUS**  
**Pada Tanggal : Selasa, 28 Novemeber 2023**

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama : Mona Erythrea Nur Islami, S. IP., M. A**  
**NIDN. 0516097101**

  
:.....

**Penguji I : Drs. Santosa. M. M**  
**NIDN. 0519045901**

  
:.....

**Penguji II : Sahlit Sugesti. S. ST., M. M**  
**NIDN. 0510108403**

  
:.....

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN. 0526125901**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS

YOGYAKARTA




DISUSUN OLEH :

**BAGAS ANDITYA KUSUMA WARDHANA**

518100980

Telah disetujui oleh :

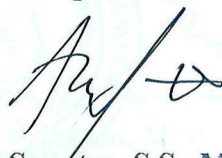
Pembimbing I

  
**Drs. Santosa. M.M**  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

  
**Sahlit Sugesti. S.ST., M.M**  
NIDN. 0510108403

Mengetahui  
Ketua Program Studi

  
**Arif Dwi Saputra, S.S., M.M**  
NIDN. 0525047001

## **MOTTO**

“Selesaikan apa yang perlu kamu selesaikan, walaupun itu berat kamu harus bisa menyelesaikannya”

(Bagas Anditya)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Allah yang selalu melimpahkan rahmat dengan segala petunjuk dan pertolongan-Nya telah memberikan kekuatan, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak (Cahaya Sapta Wardhana, Alm) dan Ibu (Prapti Indratiningsih), Kakak (Anggi) yang telah memberikan dukungan moril serta materi dan tidak henti-hentinya mendoakanku. Hormat baktiku, terimakasih doa dan restunya.
2. Kepada keluarga besar Prapto Sugito terimakasih selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu. Terimakasih telah menjadi sahabat, saudara yang tulus dan baik, selalu memberikan motivasi, saran dan memberikan semangat saat mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada diri saya sendiri terimakasih sudah mau berjuang dan menjadi pribadi yang tangguh
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dan terimakasih banyak Almamater ku tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya, dengan usaha sepenuh hati dari awal penulisan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Brahmaputra Trans”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M. M selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Sahlit Sugesti, S. ST., M. M selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Mona Erythrea Nur Islami, S.IP., M. A Selaku Penguji Utama yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan dan memberi kritik, saran serta masukan agar penulisan menjadi lebih baik.
4. Pihak dari Brahmaputra Trans yang telah memberikan berbagai informasi dalam melakukan penelitian.



5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagi informasi dan mengisi angket penelitian.
6. Bapak Drs. Prihatno, M. M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan dan memberikan izin dalam penelitian ini.
7. Arif Dwi Saputra. S. S., M. M selaku Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke [andityawardhana@gmail.com](mailto:andityawardhana@gmail.com)

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>        | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                |             |
| A. Latar Belakang .....                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                | 4           |
| C. Batas Masalah .....                  | 5           |
| D. Tujuan Masalah .....                 | 5           |
| E. Manfaat Penelitian .....             | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>          |             |
| A. Teorisi.....                         | 7           |
| 1. Pariwisata .....                     | 7           |
| 2. Jasa Transportasi .....              | 10          |
| 3. Produk .....                         | 11          |
| 4. Harga.....                           | 12          |
| 5. Kepuasan Konsumen .....              | 13          |
| B. Peneliti Terdahulu .....             | 15          |
| C. Kerangka Pemikiran.....              | 18          |
| D. Hipotesis Penelitian .....           | 18          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>        |             |
| A. Metode Penelitian .....              | 20          |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| B. Subjek dan Objek Penelitian ..... | 20 |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 21 |
| D. Populasi dan Sampel .....         | 21 |
| E. Variabel Penelitian .....         | 24 |
| F. Metode Pengumpulan Data .....     | 28 |
| G. Metode Analisis Data .....        | 30 |

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum.....                       | 39 |
| 1. Sejarah dan Profil Brahmputra Trans..... | 39 |
| 2. Produk dan Jasa yang ditawarkan .....    | 39 |
| 3. Struktur Organisasi .....                | 41 |
| 4. Profil akun Instagram.....               | 43 |
| B. Karakteristik Responden Penelitian ..... | 44 |
| C. Hasil Analisis Deskriptif.....           | 49 |
| D. Hasil Kelayakan Instrumen.....           | 58 |
| 1. Hasil Uji Validitas.....                 | 58 |
| 2. Hasil Uji Reabilitas .....               | 59 |
| E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....             | 60 |
| 1. Uji Normalitas.....                      | 60 |
| 2. Uji Multikolinearitas .....              | 61 |
| F. Hasil Analisis Data .....                | 62 |
| 1. Hasil Uji F.....                         | 62 |
| 2. Hasil Uji Statistik t.....               | 64 |
| 3. Uji Koefisien Determinasi .....          | 66 |
| 4. Hasil Uji Regresi.....                   | 67 |
| G. Pembahasan .....                         | 69 |

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 73 |
| B. Saran .....      | 76 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1.....  | 29 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 44 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....   | 45 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                       | 46 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....                                      | 47 |
| Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variable Harga.....   | 49 |
| Tabel 4.6 Harga ditawarkan sesuai dengan kualitas .....   | 50 |
| Tabel 4.7 Harga yang lebih terjangkau .....   | 51 |
| Tabel 4.8 Produk dan Jasa yang memuaskan.....   | 52 |
| Tabel 4.9 Produk dan jasa yang ditawarkan Brahmputra Trans sesuai dengan<br>harga yang dipatok..... | 53 |
| Tabel 4.10 Memiliki metode pelayanan yang tidak dimiliki jasa transportasi<br>lain .....            | 54 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden .....  | 55 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden .....  | 56 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden .....  | 57 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Harga (X1) .....   | 58 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas (X2) .....   | 59 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas (Y) .....  | 59 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas All Variables.....  | 60 |
| Tabel 4.18 Test Kolmogorov-Smirnov .....  | 61 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 62 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji F.....   | 63 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji t.....   | 64 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 67 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi.....   | 67 |

## DAFTAR GAMBAR

|                  |    |
|------------------|----|
| Gambar 4.1 ..... | 40 |
| Gambar 4.2 ..... | 40 |
| Gambar 4.3 ..... | 41 |
| Gambar 4.4 ..... | 41 |
| Gambar 4.5 ..... | 43 |

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah transportasi memegang peran kunci dalam industri pariwisata dengan menghubungkan wisatawan dari tempat asal ke destinasi pariwisata dan kembali. Pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata dalam perekonomian suatu negara sangat bergantung pada sektor transportasi. Bisnis jasa, khususnya jasa transportasi, merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat. Kepuasan konsumen dalam layanan transportasi sangat dipengaruhi oleh produk yang ditawarkan, harga yang kompetitif, serta kualitas pelayanan yang meliputi armada yang lengkap, tempat-tempat rekomendasi, dan pilihan yang disediakan untuk konsumen. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas produk dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen dalam jasa transportasi Brahmputra Trans. Harga adalah faktor penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen, dan Brahmputra Trans harus menjaga agar harga sesuai dengan nilai yang diberikan oleh layanan mereka. Selain itu, perkembangan teknologi dan peningkatan jumlah pemilik smartphone telah memengaruhi cara orang menggunakan layanan transportasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dalam metode pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dilakukan melalui observasi, kuesioner (angket), dokumentasi dan studi pustaka. Jenis sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling sebanyak 100 responden wisatawan yang pernah menggunakan jasa transportasi Brahmputra Trans minimal satu kali layanan.

Berdasarkan hasil Uji (F) diperoleh F hitung sebesar  $(166.851) > f$  tabel  $(2,47)$  dan dengan signifikansi  $0,000$  artinya bahwa harga dan produk secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan hasil t hitung variabel harga oleh konsumen memiliki nilai t hitung  $(0,664) < t$  tabel  $(1,98525)$  dengan tingkat signifikansi  $(0,781) > \alpha (0,05)$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel harga yang dipatok ke konsumen Brahmputra Trans, sedangkan variabel yang paling dominan dalam kepuasan konsumen yaitu variabel produk dibuktikan dengan hasil t hitung variabel produk lebih besar dari t tabel  $(11.195 > 0,664)$ . Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa besarnya  $77\%$  kepuasan pembelian (Y) disebabkan oleh harga (X1) dan produk(X2). Sedangkan sisanya  $13\%$  dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

**Kata kunci: Transportasi, Pelayanan, Harga, Produk, Kepuasan konsumen**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine the role of transportation in the tourism industry by connecting tourists from their place of origin to tourist destinations and back. The growth and development of the tourism sector in a country heavily depend on the transportation sector. The service industry, especially transportation services, is one of the rapidly growing sectors. Customer satisfaction in transportation services is greatly influenced by the offered products, competitive pricing, and service quality, including a complete fleet, recommended locations, and options provided for consumers. This study focuses on the influence of product quality and pricing on customer satisfaction in Brahmaputra Trans transportation services. Pricing is a crucial factor in affecting customer satisfaction, and Brahmaputra Trans must ensure that prices align with the value provided by their services. Additionally, technological advancements and the increasing number of smartphone users have impacted how people use transportation services.*

*The research method employed in this study is quantitative research. Data collection involves observation, questionnaires (surveys), documentation, and literature review. The sample type in this research is purposive sampling, consisting of 100 respondents who have used Brahmaputra Trans transportation services at least once.*

*Based on the (F) test results, the obtained F value (166.851) > F table (2.47), with a significance of 0.000. This means that price and product simultaneously influence customer purchasing decisions. The T-test results show that the t value for the price variable by customers has a t value (0.664) < t table (1.98525) with a significance level of (0.781) > alpha (0.05). Therefore, it can be concluded that there is no significant influence from the price variable set for Brahmaputra Trans customers. The most dominant variable in customer satisfaction is the product variable, as evidenced by the t-test results for the product variable being greater than the t table (11.195 > 0.664). Based on the Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>) test, it indicates that 77% of the purchasing decisions (Y) are caused by price (X1) and product (X2). The remaining 13% is explained by other variables outside the scope of the study.*

**Keywords: Transportation, Service, Price, Product, Customer Satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota pariwisata di Indonesia, karena didukung sarana pariwisata yang sangat lengkap dan jumlah yang memadai. Diantaranya sarana transportasi yang mudah dijangkau melalui media online maupun offline atau ditempat. Transportasi memiliki peran yang penting dalam pariwisata, karena membawa wisatawan dari tempat asal menuju tempat wisata, dan membawa kembali wisatawan ke tempat asal mereka. Pentingnya sektor pariwisata dalam perekonomian negara harus disertai dengan upaya agar sektor ini tetap tumbuh dan berkembang, dimana dalam hal ini tidak terlepas dari peran penting sektor transportasi.

Yogyakarta sendiri dikenal sebagai kota pelajar dan kota wisata dengan pertumbuhan pendatang baru yang pesat pada setiap tahunnya. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan ekonomi, terjadi peningkatan konsumsi wisata dan gaya hidup masyarakat di Indonesia, gaya hidup masyarakat cenderung lebih sering melakukan wisata untuk mengisi hari libur, menghabiskan waktu dengan keluarga atau mencari spot foto *hidden gem* dan *instagramable*.

Pada masa sekarang, bisnis pada bidang jasa merasakan kenaikan yang begitu pesat dan cepat. Bisnis jasa salah satu bisnis yang berusaha menciptakan kepuasan konsumen. Bisnis jasa juga beragam saat ini dalam



memberikan pemenuhan pada kebutuhan hidup manusia. Satu di antara beberapa bisnis jasa yang mengalami perkembangan yang cepat yakni jasa transportasi. Menurut peneliti jasa transportasi adalah jasa yang memberikan layanan kendaraan bagi masyarakat. Banyak jasa transportasi memberikan pelayanan baik, namun dalam memahami kebutuhan dan mendalami konsumen masih terbatas.

Semakin banyaknya jasa transportasi berdampak pada semakin ketatnya persaingan bisnis jasa pelayanan yang ada. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa transportasi. Untuk itu jasa transportasi harus memiliki daya tarik sendiri antara lain harga yang murah dan fasilitas mobilitas yang lengkap serta memadai. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan jasa transportasi harus bias menciptakan kualitas harga dan pelayanan yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Penentuan harga sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh jasa layanan tersebut bersifat tidak berwujud, namun dapat menjadi indikasi yang konsisten terhadap upaya memenuhi kebutuhan konsumen. Apabila suatu produk mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang lebih besar dibanding tambahan manfaat (*marginal utility*) yang diterima, yang terjadi adalah menurunnya kepuasan konsumen atau produk atau jasa

tersebut memiliki nilai negative terhadap kepuasan konsumen, sehingga loyalitas konsumen juga akan menurun begitu sebaliknya.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen atas produk dan harga dikarenakan kepuasan yang di rasakan dipengaruhi oleh produk jasa yang diberikan, dan harga yang ditawarkan terjangkau dibandingkan dengan jasa transportasi yang lain. Serta pelayanan yang diberikan armada yang komplit, tempat – tempat yang direkomendasikan, dan yang bisa dipilih sendiri oleh konsumen. Menurut Park (dalam Hasan, 2009: 57) kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Harga merupakan point penting dalam memuaskan konsumen, karena harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa. Dengan demikian, suatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang dan/atau pelayanan yang akhirnya akan sama dengan sesuatu yaitu produk dan jasa. Dalam perkembangannya, kebutuhan transportasi senantiasa berkembang dari waktu ke waktu, sesuai dengan perkembangan jumlah populasi penduduk. Tingginya tingkat teknologi dan banyaknya warga yang

memiliki smartphone, membuat gaya hidup praktis semakin mewabah ke berbagai sektor termasuk sektor transportasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Transportasi memiliki peran yang penting dalam pariwisata, karena membawa wisatawan dari tempat asal menuju tempat wisata, dan membawa kembali wisatawan ke tempat asal mereka. Sektor pariwisata dalam perekonomian negara harus disertai dengan upaya agar sektor ini tetap tumbuh dan berkembang, dimana dalam hal ini tidak terlepas dari peran penting sektor transportasi. Satu di antara beberapa bisnis jasa yang mengalami perkembangan yang cepat yakni jasa transportasi. Jasa transportasi adalah jasa yang memberikan layanan kendaraan bagi wisatawan.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen atas produk dan harga dikarenakan kepuasan yang di rasakan dipengaruhi oleh produk jasa yang diberikan, dan harga yang ditawarkan terjangkau dibandingkan dengan jasa transportasi yang lain. Serta pelayanan yang diberikan armada yang komplit, tempat – tempat yang direkomendasikan, dan yang bisa dipilih sendiri oleh konsumen.

Semakin banyaknya jasa transportasi berdampak ketatnya persaingan bisnis jasa pelayanan yang ada, faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni ada persaingan produk pilihan jasa transportasi dan harga yang diberikan, maka peneliti merumuskan suatu permasalahan, yaitu :

1. Apakah kualitas penepatan harga dan produk secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Diantara kualitas penetapan harga dan produk mana yang paling berpengaruh?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya topik yang akan diangkat, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai faktor – faktor yang ditinjau dari aspek produk yang disediakan dengan harga yang diberikan kepada konsumen.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen terhadap Brahmaputra Trans.
2. Untuk mengetahui pengaruh Produk terhadap kepuasan konsumen Brahmaputra Trans.
3. Mengetahui variabel mana yang paling Dominan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Brahmaputra Trans

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan, kritik dan saran bagi pemilik dan pengelola Brahmaputra Trans dalam mengembangkan faktor – faktor yang ada.

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta
  - a. Menambah koleksi perpustakaan STP AMPTA sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain.
  - b. Dapat menjadi jawaban bagi mahasiswa yang memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terkait potensi jasa transportasi.
3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi media pembelajaran dan juga untuk penerapan pengetahuan ilmu teoritis yang didapatkan selama bangku perkuliahan.