

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PUBLIK TRANSJAKARTA
(KORIDOR 9 PINANG RANTI-PLUIT)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**MUHAMMAD WANLI DWITAMA
NIM : 2412008116**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
GICI DEPOK
2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
GICI DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PUBLIK TRANSJAKARTA
(KORIDOR 9 PINANG RANTI-PLUIT)**

Oleh:

Nama : Muhammad Wanli Dwitama
NIM : 2412008116
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Sentot Eko Baskoro S.Si, MM ,MH

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof.Dr. Abdul Hamid., MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
GICI DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PUBLIK TRANSJAKARTA
(KORIDOR 9 PINANG RANTI-PLUIT)**

Oleh:
Nama : Muhammad Wanli Dwitama
NIM : 2412008116
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 10 Agustus 2024
Waktu : 13.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr.Rizal Bakti,SE., MM (.....)

Anggota : Sugiharto, SH., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM. M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: : MUHAMMAD WANLI DWITAMA
NIM : 241.20.08116
ProgramStudi : Manajemen
Alamat : Jl.Gg.Damai RT.008/RW.001 Kel.Bambu Apus.
Kec.Cipayung. Kota JakartaTimur, Provinsi DKI Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Jasa Pelayanan Transportasi Publik TRANSJAKARTA (Koridor9 Pinang-Pluit) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan,mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Jakarta, 07 Maret 2024

MUHAMMAD WANLI DWITAMA

ABSTRAK

MUHAMMAD WANLY DWITAMA. NIM 241.20.081.16 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Jasa Pelayanan Transportasi Publik Transjakarta (Koridor 9 Pinang Ranti-Pluit)

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna transportasi publik di Transjakarta Koridor 9. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, data dari 100 responden dikumpulkan dan dianalisis. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Implikasi manajerial dari temuan ini adalah bahwa manajemen Transjakarta Koridor 9 harus memberikan fokus yang lebih besar pada peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal mereka, perbaikan fasilitas seperti kebersihan dan kenyamanan halte bus, serta memastikan aksesibilitas yang memadai bagi pengguna. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan memperkuat reputasi Transjakarta Koridor 9 sebagai pilihan transportasi publik yang dapat diandalkan dan berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Regresi Linear Sederhana

ABSTRAC

MUHAMMAD WANLY DWITAMA. NIM 241.20.081.16 *Influence of Service Quality, Facilities and Employee Performance on Community Satisfaction with Services Transjakarta Public Transportation (Corridor 9 Pinang Ranti-Pluit) Acti*

This study aims to explore the influence of service quality, facilities, and employee performance on the satisfaction of public transportation users in Transjakarta Corridor 9. Using the multiple linear regression analysis method, data from 100 respondents were collected and analyzed. The results show that service quality has a significant influence on user satisfaction. The managerial implication of these findings is that the management of Transjakarta Corridor 9 should focus more on improving the quality of service to meet the expectations and needs of users. This can be achieved through employee training to improve their interpersonal skills, improving facilities such as the cleanliness and comfort of bus stops, and ensuring adequate accessibility for users. Thus, these measures are expected to improve overall user satisfaction and strengthen Transjakarta Corridor 9's reputation as a reliable and quality public transportation option.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Simple Regresion

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan penelitian di PT. TRANSPORTASI JAKARTA dapat berjalan lancar dan selesai tepat pada waktunya.

Pada laporan penelitian ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi.

Dalam proses pelaksanaan penelitian dan juga penulisan laporan ini, tentunya penulis banyak dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE, MM (Cand) selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah mengembangkan STIE GICI dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr.Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Drs.Henky Hendrawan, MM.M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Gici yang terus berusaha memajukan Prodi Manajemen ini.
4. Bapak Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan laporan penelitian ini.
5. Bapak M D Rezky Banana Sitepu, SE,MM sebagai SPV Divisi Pelayanan (PT TRANSJAKARTA) yang telah membantu kinerja saya selama penelitian.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya laporan penelitian ini masih banyak memerlukan saran dan kritik dari para pembaca.

Jakarta, 07 Maret 2024
Penulis,

Muhammad Wanli Dwitama
NIM: 2412008116

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Kepuasan Pelanggan	9
2.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	10
2.3. Kualitas Pelayanan	11
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.4. Penelitian Terdahulu	14
2.5. Kerangka Konseptual	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1. Populasi	30

3.3.2. Sampel	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1. Variabel Bebas	32
3.5.2. Variabel Terikat	33
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	35
3.6.2. Persamaan Regresi	36
3.6.3. Uji Kualitas Data	37
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	38
3.6.5. Uji Hipotesis	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2. Karakteristik Responden	42
4.1.3. Tanggapan Responden	44
1. Kualitas Pelayanan	45
2. Kepuasan Pengguna	49
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	61
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Heteroskedestisitas	63
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	64
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	64
2. Koefisien Determinasi (R^2)	65
3. Hasil Uji t (Parsial)	66
4.2. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Transjakarta Koridor 9	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	29
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	36
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan Pengguna	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	63
Tabel 4.8. Hasil Uji Glejser	64
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	65
Tabel 4.12. Hasil Uji t (Parsial)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Validasi Responden

Lampiran III Cek Plagiat

Lampiran IV Data Tabulasi