

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KUALITAS JASA TRANSPORTASI DENGAN LOYALITAS  
PELANGGAN GO-JEK PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**KHAIRUN NISA**

**8135123358**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2016**

**CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION  
AND SERVICE QUALITY TRANSPORTATION WITH  
CUSTOMER LOYALTY GO-JEK AT THE FACULTY OF  
ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**KHAIRUN NISA**

**8135123358**



**Thesis is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment  
to Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**KHAIRUN NISA.** Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa Transportasi dengan Loyalitas Pelanggan Go-Jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sahih, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan Go-Jek pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan penelitian survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan transportasi Go-Jek sebanyak 96 mahasiswa. Sedangkan sampel yang memenuhi kriteria dalam jangka waktu penggunaan Go-Jek lebih dari 2 kali dalam seminggu sebanyak 68 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (6,766) > t_{tabel} (1,66)$ . (2) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (2,151) > t_{tabel} (1,66)$ . (3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai yang diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $33,35 > 3,14$ . Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 21,634 + 0,367 (X_1) + 0,156 (X_2)$ . Koefisien determinasi diperoleh sebesar 50,7%.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa Transportasi, Loyalitas Pelanggan, Go-Jek.

## ABSTRACT

**KHAIRUN NISA.** *Correlation between Customer Satisfaction and Service Quality Transportation with Customer Loyalty Go-Jek At the Faculty of Economics State University of Jakarta. Thesis, Jakarta: Study Program of Commerce Education. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.*

*This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, valid, and can be trusted and relied on the correlation between customer satisfaction with customer loyalty, services quality transportation with customer loyalty, customer satisfaction and service quality transportation with loyalty customers Go-Jek at Faculty of Economics State University of Jakarta. This study used a survey with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. Place of research conducted at the Faculty of Economics, University of Jakarta. The population in this study is the Faculty of Economics, University of Jakarta who had used the Go-Jek transport as many as 96 students. While samples that meet the criteria within a period of use of Go-Jek is more than 2 times a week for about 68 students. The sampling technique used was purposive sampling. Collecting data by distributing questionnaires and interviews. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study show that (1) There is a positive and significant correlation between customer satisfaction with customer loyalty, the hypothesis is proved by value of  $t_{count} (6.766) > t_{table} (1.66)$ . (2) There is a positive and significant correlation between the services quality transportation with customer loyalty, the hypothesis is proved by value of  $t_{count} (2.151) > t_{table} (1.66)$ . (3) There is a positive and significant correlation between customer satisfaction and services quality transportation with customer loyalty, the hypothesis is proven by value obtained  $F_{count} > F_{table}$  or  $33, 35 > 3.14$ . Multiple regression equation obtained is  $Y = 21.634 + 0.367 (X1) + 0.156 (X2)$ . Determination of correlation obtained is 50,7%.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality Transportation, Customer Loyalty, Go-Jek.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji	 .....	16 Juni 2016 .....
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Sekretaris	 .....	16 Juni 2016 .....
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli	 .....	16 Juni 2016 .....
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I	 .....	16 Juni 2016 .....
5. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II	 .....	16 Juni 2016 .....

Tanggal Lulus : 16 Juni 2016 .....

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2016



Khairun Nisa  
No. Reg 8135123358

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Orang yang bermanfaat akan terus menjadikan dirinya semakin berkembang hingga ia merasakan puncak kebahagiaan atas apa yang telah diberikan kepada orang lain.**

**Semakin banyak manfaat yang kamu berikan, semakin banyak pula pengetahuan yang akan kamu dapatkan.**

***Alhamdulillah Robbil Allamin. Kupanjatkan puji dan syukur-ku kepada Allah SWT serta kepada Nabi Muhammad SAW, atas berkah dan rahmat-Nya, jalanku selalu diberi kemudahan. Skripsi ini aku persembahkan untuk Ibu dan Ayah beserta kakak-kakakku tercinta.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah, kasih sayang, kekuatan dan pertolongan. Sehingga memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa Transportasi dengan Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dengan segenap kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku dosen pembimbing Skripsi I yang telah memberi waktu luangnya untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi sampai akhir penyusunan skripsi, serta atas kesabarannya yang luar biasa ketika membimbing penulis.
2. Dr. Corry Yohana MM, selaku dosen pembimbing Skripsi II, yang telah membantu menyelesaikan perhitungan statistik dengan penuh kesabaran dalam penelitian sampai selesai skripsi ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM. M.Si, selaku pembimbing akademik sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.



5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
  6. Orang tuaku tercinta, Ibu dan Ayah yang telah mendoakan, memberikan semangat, dan motivasi yang sangat luar biasa.
  7. Kakakku tersayang, Dian Novita Sari dan Nurul Hikmah yang telah memberikan banyak pelajaran hidup dan dukungan yang luar biasa.
  8. Tengku Tiara Mustiqa, Wulan Lailatul, Zahra Anisyah, Esther Melyta, Shela Diah Kartika, Febriansyah, Siti Masitoh, Riza Noviyarni yang telah memberikan motivasi dan ilmu yang bermanfaat dalam menyusun skripsi ini.
  9. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
- Atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti selama ini, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan karya tulis yang baik.

Jakarta, Juni 2016

Peneliti