

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *KRL COMMUTER LINE***

FARASTIA SALSABILAH

1707617011



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CORPORATE
IMAGE, AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY KRL
COMMUTER LINE***

FARASTIA SALSABILAH

1707617011



*Memcerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis Is Organized as One of The Requirements for Obtaining
Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of
Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

Farastia Salsabilah, 2022: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan KRL Commuter Line. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan terhadap kepercayaan, citra perusahaan terhadap loyalitas, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan krl commuter line. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan kausal, sampel pada penelitian ini sebanyak 200 responden, yang ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan responden merupakan pengguna *KRL Commuter Line* minimal 3 kali dan berdomisili di Jabodetabek. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* IBM SPSS Amos. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KRL commuter line.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Loyalitas

ABSTRACT

Farastia Salsabilah, 2022: The Influence of Service Quality, Corporate Image, and Trust On Customer Loyalty Krl Commuter Line. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty, service quality on trust, service quality on corporate image, corporate image on trust, corporate image on loyalty, and trust on customer loyalty KRL Commuter Line. This study uses a descriptive and causal research design, the sample in this study was 200 respondents, determined by the purposive sampling method and the respondents were KRL Commuter Line users at least 3 times and domiciled in Jabodetabek. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with IBM SPSS Amos software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on trust, service quality has a positive and significant effect on corporate image, corporate image has a positive and significant effect on trust, corporate image has a positive and significant effect on loyalty, and trust does not affect on customer loyalty of KRL Commuter Line.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Trust, And Loyalty*

LEMBAR PENGESAHAN



LEMBAR ORISINALITAS



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farastia Salsabilah
NIM : 1707617011
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : Farastiasls@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap
Loyalitas Pelanggan KRL Commuter Line

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Februari 2022

(Farastia Salsabilah)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

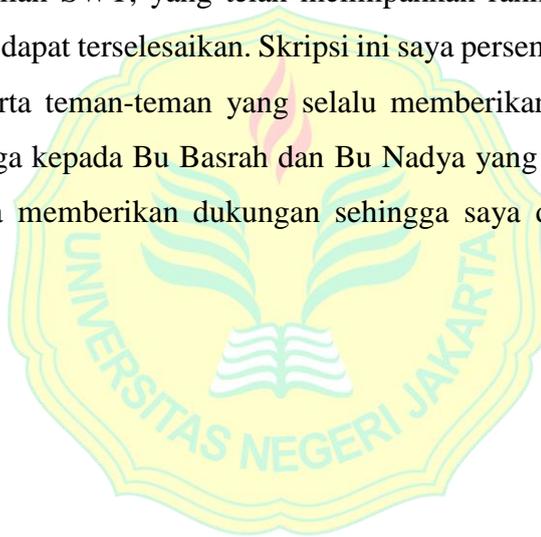
Motto

“Hari ini harus menjadi lebih baik dari hari kemarin”

“Allah tidak akan membebani seseorang melebihi kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah: 286)

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, adik, serta teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk saya. Dan juga kepada Bu Basrah dan Bu Nadya yang selalu membimbing, mengarahkan, serta memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*”.

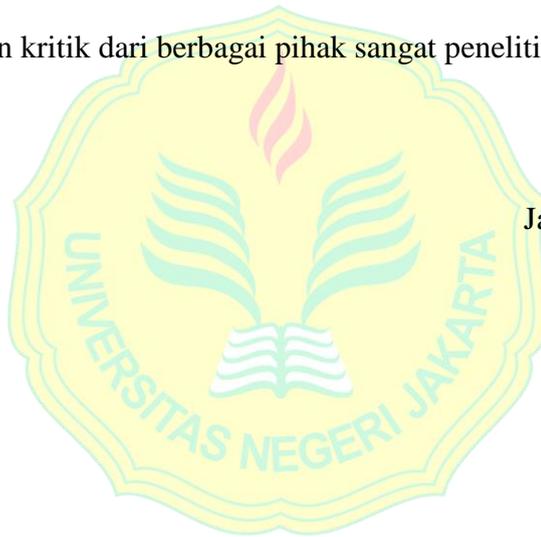
Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, dukungan dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Ismasari dan Bapak Pahrudin, serta Adik-adik saya yaitu Naufal Mawarid Abrori dan Dafina Ayudia Aqila yang selalu setia mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Sahabat serta teman-teman yang turut membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.



Jakarta, 28 April 2021