

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
LOYALITAS KONSUMEN: STUDI PADA KONSUMEN  
LAYANAN TRANSPORTASI UMUM MRT JAKARTA**

**CINDY NATARINA**

**1705617016**



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER LOYALTY  
: STUDY ON CUSTOMER OF JAKARTA MRT PUBLIC  
TRANSPORTATION SERVICE***

**CINDY NATARINA**

**1705617016**



***Thisis Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Management, Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2022***

## ABSTRAK

**Cindy Natarina, 2022; Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Studi Pada Konsumen Layanan Transportasi Umum MRT Jakarta, Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P, ST.,M.M. & Ika Febrilia, SE , M.M.**

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen layanan transportasi umum MRT Jakarta. Beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen adalah kualitas pelayanan, harga, citra merek, kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen layanan transportasi umum MRT Jakarta yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 400 responden. Karakteristik sampel penelitian ini antara lain masyarakat di wilayah DKI Jakarta, remaja hingga dewasa berusia 17 tahun ke atas, aktif menggunakan layanan transportasi umum MRT Jakarta minimal lima kali dalam satu minggu terakhir. Ada 7 hipotesis; pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen, dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Ada 7 hasil dari penelitian ini, diantaranya; variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 24 dan AMOS versi 24 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

**Kata Kunci:** Citra Merek, Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

***Cindy Natarina, 2022; Analysis of Factors Affecting Customer Loyalty Study on Customer of MRT Jakarta Public Transportation Services, Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management S1 Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Counselor Team: Agung Kresnamurti Rivai P,ST., MM & Ika Febrilia, SE, M.M.***

*This study analyzes the factors that influence consumer loyalty for MRT Jakarta public transportation services. Several variables used to measure consumer loyalty are service quality, price, brand image, and customer satisfaction. In this study, the method used is a survey method with the instrument in the form of a questionnaire. The population in this study are consumers of MRT Jakarta public transportation services who are domiciled in the DKI Jakarta area. This study used a sample of 400 respondents. The characteristics of the sample of this study include people in the DKI Jakarta area, teenagers to adults aged 17 years and over, actively using the Jakarta MRT public transportation service at least five times in the past week. there are 7 hypotheses; the effect of service quality on consumer satisfaction, the effect of price on consumer satisfaction, the effect of brand image on consumer satisfaction, the effect of service quality on consumer loyalty, the effect of price on consumer loyalty, the effect of brand image on consumer loyalty, and the influence of consumer satisfaction on consumer loyalty. There are 7 results from this study, including; service quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction, price has a positive and significant effect on consumer satisfaction, brand image has a positive and significant influence on consumer satisfaction, service quality variable has a positive and significant influence on consumer loyalty, price has a positive and significant effect on customer satisfaction. significantly significant to consumer loyalty, brand image has a positive and significant influence on consumer loyalty, consumer satisfaction has a positive and significant influence on consumer loyalty. The data analysis technique used SPSS version 24 and AMOS version 24 to process and analyze the research data.*

***Keywords: Brand Image, Price, Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty***

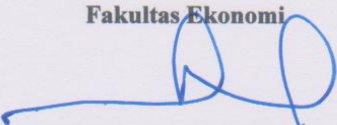
# LEMBAR PENGESAHAN

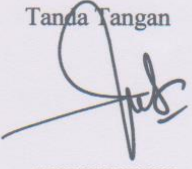
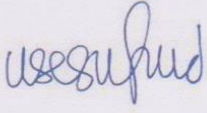
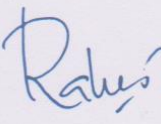
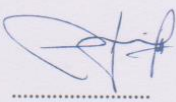


## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab Dekan

Fakultas Ekonomi

  
Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua Penguji)		22 Juli 2022
2	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Penguji 1)		18 Juli 2022
3	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 2)		24 Juli 2022
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		18 Juli 2022
5	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 2)	 	22 Juli 2022

Nama : Cindy Natarina  
No. Registrasi : 1705617016  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 30 Juni 2022

## LEMBAR ORISINALITAS

### LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 25 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Cindy Natarina

## PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Cindy Natarina  
NIM : 1705617016  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Manajemen  
Alamat email : cindy.natarina.14@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 : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN LAYANAN TRANSPORTASI UMUM MRT JAKARTA)

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, 25 Juli 2022

Penulis,

( Cindy Natarina )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen pada konsumen layanan transportasi umum MRT Jakarta.

Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini tidak lepas dari bantuan yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan secara material maupun nonmaterial, terutama kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P,ST., M.M selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
2. Ika Febrilia, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
3. Dr. Suherman, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Kedua orang tua peneliti, Bapak Antoni dan Ibu Cicih Fitri Asih, yang tak henti-henti memberikan doa, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta adik-adik peneliti yang telah memberikan semangat dan doa.
6. Dosen-dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmunya serta memberi pengarahan dalam studi yang peneliti tempuh, serta Staf program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan.
7. M. Rio Naldi, laki-laki yang menjadi motivasi untuk senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam segala hal dari awal penulisan



skripsi hingga saat ini. Semoga Allah selalu menyertai dan memberkati setiap langkah mu.

8. Teman sekaligus sahabat kost perantauan, Vanya, Intan, Sri Mulyati, Albasita, Marlen, yang senantiasa memberikan motivasi, bantuan , serta doa dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman seperjuangan di Lampung, Dhila, Maya, Vera, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa S1 Manajemen 2017 khususnya Manajemen D 2017 yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat BPM FE UNJ yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih terdapat banyak sekali kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal serupa.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Cindy Natarina