

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN TRANSJAKARTA PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS
EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

STEFANUS BRILIAN PRAKOSO

8135132274



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***THE CORRELATION SERVICE QUALITY WITH THE CUSTOMER
LOYALTY TRANSJAKARTA IN THE COMMERCE EDUCATION
STUDENT FACULTY OF ECONOMIC IN STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA***

**STEFANUS BRILIAN PRAKOSO
8135132239**



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

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

2017

ABSTRAK

STEFANUS BRILIAN PRAKOSO, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 5 bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juli 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 111 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 32,76 + 0,6892X$ Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0808$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 111$ pada taraf signifikan 0,05 adalah $= 0,0814$. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Uji Linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,34 < 1,64$ untuk X, sehingga dapat disimpulkan bahwa, persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $136,11 > 3,93$ untuk X, sehingga dapat disimpulkan bahwa, persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,745$ untuk X, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 11,667$ untuk dengan $t_{tabel} = 1,98$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, koefisien korelasi $r_{xy} = 0,745$ untuk X adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 55,53% yang menunjukkan bahwa, 55,53% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

STEFANUS BRILIAN PRAKOSO, *The Correlation between Service Quality with The Costomer Loyalty Transjakarta in The Commerce Education Student in State University of Jakarta. Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2017.*

This research was conducted in The Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta, for 5 months, starting from March 2017 to July 2017. The purpose of this study is to determine the correlation between service quality with the costomer loyalty Transjakarta in The Commerce Education Student Faculty of Economic in State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in The Study Program of Commerce Education Faculty Economic State in University of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 111 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 32,76 + 0,6892X$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Liliefors produce $L_{count} = 0,0808$ for Y over, while L_{table} for $n = 111$ at 0.05 significant level is 0,0841. Since $L_{count} < L_{table}$ then the estimated error of Y over X is normally distributed. The regression linearity test yields $F_{count} < F_{table}$ that is $0,34 < 1,64$ for X, so it is concluded that the regression equation is linear. From regressi on significance test yield $F_{count} > F_{table}$ that is, $136,11 > 3,93$ for X, so it can be concluded that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient from Pearson produces $r_{xy} = 0,745$ for X, then tested significance of correlation coefficient by using t test and produced $t_{count} = 11,667$ for X and $t_{table} = 1,98$. Thus, it can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,745$ for X is positive and significant. The coefficient of determination obtained is 55,53% which indicates that 55,53% of costomer loyalty variables are determined by service quality.

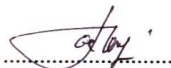
Key word: *The Costomer Loyalty, Service Quality*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		<u>28 JULI 2017</u>
2. <u>Dra. Dintje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Penguji Ahli		<u>28 JULI 2017</u>
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Sekretaris		<u>28 JULI 2017</u>
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		<u>28 JULI 2017</u>
5. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing II		<u>28 JULI 2017</u>

Tanggal Lulus: 26 JULI 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 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, 26 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Stefanus Brilian Prakoso

NIM. 8135132274

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

”Semua mimpimu akan terwujud asalkan kamu punya
keberanian untuk mengejarnya”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta
berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua
orang yang telah mendoakan, mendukung, membantu, dan memberi semangat
kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta”.

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. Drs. Nurdin Hidayat, MM,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, dukungan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Rochyati, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu, dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, khususnya untuk angkatan 2013, 2014, 2015, dan 2016 yang telah meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Puji Priyantoro dan Ibu Brigita Haryani , serta adik tercinta yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Siti Aisyah yang selalu memberikan dukungan serta senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga 2013, yang telah bersama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan.

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

Jakarta, Juli 2017

Stefanus Brilian Prakoso