

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Survei
pada Mahasiswa/i di Universitas Negeri Jakarta)**

**AZIZAH ZUHRIANI
8223136609**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION TRANSJAKARTA BUS
(SURVEY ON STUDENT AT STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA)**

**AZIZAH ZUHRIANI
8223136609**



**The Scientific Work was structured to meet one of the requirements to get
Expert Associate Degree**

**Study Program of Diploma in Marketing Manangement
Department of Management
Faculty of Economics
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

AZIZAH ZUHRANI. 2016. 8223136609. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta (Survei: Pada Mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan pada bus Transjakarta. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode koefisien korelasi dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan adalah positif dan sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

AZIZAH ZUHRIANI. 2016. 8223136609. Analysis of Quality Service to Customer Satisfaction Transjakarta Bus (Survey: On Students at the State University of Jakarta). Study program Diploma in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper aims to determine the relationship between the variables of service quality and customer satisfaction variables on Transjakarta bus. The method used in this scientific work is the correlation coefficient method with the method of data collection through literature and questionnaires.

From the results of existing research in the discussion of this scientific work, it is known that the relationship or correlation between the variables of service quality and customer satisfaction variable is positive and very strong.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

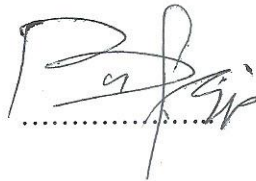
Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001



1 Agustus 2016

Jakarta, Agustus 2016

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985302002		<u>12 Agustus 2016</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 196206231990032001		<u>11 Agustus 2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001		<u>8 Agustus 2016</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulisan karya ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.
2. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si. Selaku Ketua Program Studi DIII Menejemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Ahmad Fauzi dan Ibu Budiarti, selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun baik moral maupun material bagi penulis.
5. Om Arief Ganda Kurnia, terima kasih telah meminjamkan printer guna memperlancar penulis dalam menyusun karya ilmiah.
6. Seluruh dosen Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu-ilmu terbaiknya.

7. Sahabat-sahabatku, Annisa Agustina, Mulidiadillah, dan Ardy Prastyono yang selalu seru dan asik untuk belajar dan bermain, terima kasih untuk waktu yang telah dihabiskan bersama selama kuliah.
8. Teman-teman seperjuangan yaitu Evi Lisdawati, Rhezario Darmasaputra, dan Robi Kurniawan yang memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.
9. Wina Kemala Bachtiar dan Selly Galih Oktavia, terima kasih telah membantu dan mendampingi penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
10. Teman-teman D3 Pemasaran angkatan 2013 yang menjadi keluarga kedua penulis di kampus, terima kasih untuk segala kenangan dan pengalaman manis yang dijalani bersama.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga karya ilmiah ini membawa manfaat.

Jakarta, Agustus 2016

Penulis