

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN TAKSI
EXPRESS DI JAKARTA**

ERWIN FADILLAH

8215123452



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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FARE TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON
CUSTOMER LOYALTY OF EXPRESS TAXI IN JAKARTA***

ERWIN FADILLAH

8215123452



**Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics
Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

ERWIN FADILLA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Taksi Express di Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan taksi Express. (2) Untuk menguji secara empiris pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan taksi Express. (3) Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan taksi Express. (4) Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan taksi Express. (5) Untuk menguji secara empiris pengaruh tarif terhadap loyalitas pelanggan taksi Express. Pengumpulan data menggunakan metode survei. Sampel penelitian ini ialah 200 responden yang menggunakan jasa taksi Express lebih dari dua kali dalam tiga bulan terakhir. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) LISREL versi 8.7. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) tarif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (5) tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai fit model dengan nilai RMSEA sebesar 0.063, nilai RMR sebesar 0.043, nilai CMIN/DF sebesar 1.88, nilai NFI sebesar 0.96, nilai NNFI sebesar 0.98 dan nilai CFI sebesar 0.98. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan transportasi, khususnya taksi Express di Jakarta, untuk membuat strategi yang lebih baik dalam meningkatkan loyalitas pada pelanggannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Transportasi.

ABSTRACT

ERWIN FADILLAH. Influence Of Service Quality And Fare Toward Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty Of Express Taxi In Jakarta.

The purpose of this study was to: (1) To examine empirically the effect of service quality to customer satisfaction on Express taxi. (2) To examine empirically the effect of fare to customer satisfaction on Express taxi. (3) To examine empirically the effect of customer satisfaction to customer loyalty on Express taxi. (4) To examine empirically the effect of service quality to customer loyalty on Express taxi. (5) To examine empirically the effect of fare to customer loyalty on Express taxi. Data collection using survey methods. Sample of this study are 200 respondents who have using services of Express taxi more than two times in last three months. Data analysis using SPSS version 23 and SEM (Structural Equation Modeling) LISREL version 8.7. Results of hypothesis testing showed: (1) service quality have positive and significant effect on customer satisfaction, (2) fare have positive and significant effect on customer satisfaction, (3) customer satisfaction have positive and significant effect on customer loyalty, (4) service quality have positive and not significant effect to on customer loyalty. (5) fare have positive and significant effect to on customer loyalty. Rated fit model with value of RMSEA 0.043, value of RMR 0.043, value of CMIN/DF 1.88, value of NFI 0.96, value of NNFI 0.98, and value of CFI 0.98. The results of this research beneficial to transportation company, especially Express taxi in Jakarta, to create better strategy in improving customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Fare, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Transportation

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si.</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		5/8/16
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		5/8/16
3. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 9257	Sekretaris		1/8-16
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		3/8/16
5. <u>Agung Kresnamurti RP, S.T., M.M.</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		3/8/16

Tanggal Lulus : 2 Agustus 2016

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah dipakai 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 dalam kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan



Erwin Fadillah

NIM. 8215123452

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, salawat serta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad Saw, kepada sahabat, keluarga dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Atas izin-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Taksi Express Di Jakarta”**.

Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka penulis mengucapkan berbagai terimakasih pada berbagai pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Agung Kresnamurti RP, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
3. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu per satu atas bantuan yang diberikan selama Penulis melaksanakan masa studi.
7. Secara khusus mengucapkan banyak terima kasih kepada Ayahanda Emil Ramon Hadi, ibunda Dessy Rosmelita, kakak Cinthya Edwina dan tante Irina Tantri Hadi atas doa, dukungan, dan kasih sayang baik moril maupun materil dari awal proses penelitian hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Para sahabat 6CM, Rahmat Tri Aditya, Salliria Aulia Noviany, Adin Raditya Ramadana, Rendi Rashaki Ramadhan, dan Aditya Fajar Baruvi yang selalu menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Marketing Reg B seperjuangan, Zulfikar Alfariz, Puti Nadhira, Kevin Deandra, Balkis Iskandar, Afif Khairi, dan Rika Nuraziza yang sama-sama berjuang dan selalu membantu dalam berbagai hal.
10. Teman sepermainan Manajemen Reg B 2012, Dinda Tri Yunisha Oli'i, Gusti Abelazwardy Fajrien, Rizqi Ardyputra, Rahmat Hidayat, dan Tania Oktaviani yang menjadi penyegar di saat jenuh melanda penulis.
11. Seluruh Marketing 2012, Sahdini Permatasari, Andika Hadi Saputra, Arif Ramadhan, Siti Mudrika, Adnan Sazali, Andri Abdul Aziz, Sara Mayang, Restu Setyaningsih, Kemal Abubakar, Widya Indhira, Meiliana Wahida, Fransiskus Asisi, dan lainnya yang tidak dapat dituliskan semuanya.
12. Semua teman-teman dari Manajemen Reg B 2012 yang memberikan banyak kenangan dan saling memotivasi hingga akhir masa studi.

13. Teman-teman UNICORE yang selalu menjadi motivasi untuk segera menyelesaikan masa studi dan bertekad sukses bersama di masa depan.
14. Para penasihat, Mouldy Meirine, Sonia Vinitha, Vidyah Sari yang selalu memberi masukan dan semangat kepada penulis.
15. Seluruh responden yang berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2016

Erwin Fadillah