

**ANALISA LOYALITAS PELANGGAN PADA SARANA  
TRANSPORTASI UMUM TRANSJAKARTA BUSWAY**

***ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY AT TRANSJAKARTA  
BUSWAY PUBLIC TRANSPORTATION***

**VINCENTIA JATI SENASTRI**

**8223097609**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelara Ahli Madya**

**Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2012**

## ABSTRAK

**VINCENTIA JATI SENASTRI. 2012. 8223097609. Analisa Loyalitas Pelanggan pada Sarana Transportasi Umum Transjakarta Busway.** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan terhadap sarana transportasi Transjakarta Busway. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka dan observasi lapangan.

Transjakarta merupakan salah satu sarana transportasi umum di Jakarta yang saat ini paling digunakan masyarakat DKI Jakarta. Sejak beroperasi 8 tahun yang lalu sampai saat ini penjualan tiket setiap tahunnya terus meningkat. Hal itu tercipta karena adanya loyalitas dari pelanggan yang terus mau menggunakan Transjakarta Busway sebagai alat transportasi untuk melaksanakan rutinitas sehari-hari.

Untuk mengetahui apakah pengguna Transjakarta Busway memiliki Loyalitas Pelanggan yang baik dapat dilakukan dengan langsung melakukan studi lapangan. Hal itu sangat diperlukan bagi pihak Transjakarta Busway untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Transjakarta Busway

## ABSTRACT

**VINCENTIA JATI SENASTRI. 2012. 8223097609. Analysis of Customer Loyalty at Transjakarta Busway Public Transportation.** DIII Studies Programin Marketing Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

*Scientific workaims to determine how much the customer is the level of loyalty towards transportation Transjakarta Busway. The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through a literature study and field observations.*

*Transjakarta is one means of public transportation in Jakarta is currently the most used by the people of Jakarta. Since its inception eight years ago to the current ticket sales continue to rise annually. It was created because of the loyalty of customers who continue to want to use Transjakarta Busway as a means of transportation to carry out daily routines.*

*To find out whether the user Transjakarta Busway has a good customer loyalty can be done by directly conduct field studies. It is very necessary for the Transjakarta Busway to continue to provide the best service to customers to increase company revenue.*

*Keywords: Customer Loyalty, Transjakarta Busway*

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA ILMIAH

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

**Dra Basrah Saidani, M.Si**  
NIP. 1963119 199203 2 001



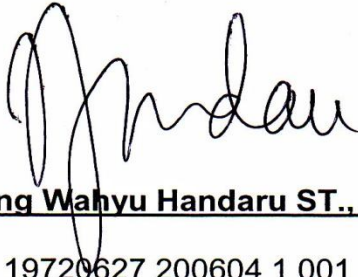
1 Juli 2012

Jakarta, 2 Juli 2012

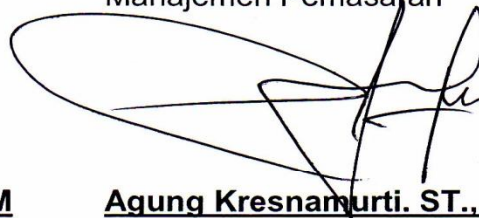
Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII

Manajemen Pemasaran



**Agung Wahyu Handaru ST., MM**  
NIP. 19720627 200604 1 001



**Agung Kresnamurti. ST., MM**  
NIP. 19740416 200604 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

**KETUA JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



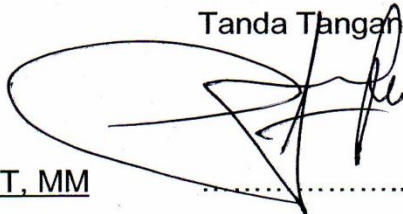
**Agung Wahyu Handaru ST., MM**

**NIP. 19720627 200604 1 001**

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal



**Agung Kresnamurti R.P., ST., MM**

**NIP. 1974 0416 200604 1 001**

26 Juli 2012

Penguji Ahli

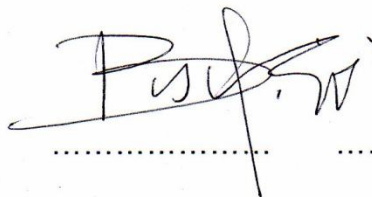


**Dra. Sholikhah, MM**

**NIP. 1962 0623 19903 2 001**

26 Juli 2012

Dosen Pembimbing



**Dra. Basrah Saidani, M.Si**

**NIP. 19630119 199203 2 001**

26 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah dengan judul **"Analisa Loyalitas Pelanggan pada Sarana Transportasi Umum Transjakarta Busway"**, dimana laporan karya ilmiah ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar ahli madya Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti RP, ST., MM. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberi ilmu pengetahuan dan wawasan selama menempuh studi.
6. Bapak Siswanto dan Bapak Arman selaku *Humas BLU Transjakarta Busway* yang telah membantu serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi.

7. Kedua orang tua, Bapak Joko Wargiyanto dan Ibu Titien Nurhidayanti serta kedua adik tercinta, Bona dan Cindy yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doa kepada penulis.
8. Teman dekat penulis, Devid Rosario yang dengan sabar selalu menemani dan memberi semangat kepada penulis selama menyusun karya ilmiah ini hingga dapat terselesaikan.
9. Destiara, Merry, Deny, Novian, Danang, Yanita, serta semua sahabat dan rekan-rekan mahasiswa khususnya rekan-rekan MP angkatan 2009 terima kasih atas bantuan dan motivasi dari awal sampai karya ilmiah ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu laporan akhir ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca, baik kalangan akademis maupun umum, terima kasih.

Jakarta, Juli 2012

Penulis