

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA DENGAN LOYALITAS  
PELANGGAN TRANSJAKARTA PADA MAHASISWA PRODI  
PENDIDIKAN TATA NIAGA JURUSAN EKONOMI DAN  
ADMINISTRASI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**BOBBY ADAM REVINO**

**8135101867**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

**THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH  
CUSTOMER LOYALTY TRANSJAKARTA AT THE STUDENTS  
PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION ECONOMIC AND  
ADMINISTRATION DEPARTMENT FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**BOBBY ADAM REVINO**

**8135101867**



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

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION**

**DEPARTEMENT OF ECONOMY AND ADMINISTRATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

**BOBBY ADAM REVINO**, Hubungan Antara Kualitas Jasa dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 5 bulan terhitung sejak Januari 2014 sampai dengan Juni 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan Transjakarta pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Prodi Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pendidikan tata niaga. Populasi terjangkaunya adalah mahasiswa pendidikan tata niaga 2010 sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 65 orang.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan  $L_{hitung} = 0,075$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 65$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0.110. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $0,79 < 1,96$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $32,59 > 3,99$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien product moment dari pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0.584$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 5,71$  dan  $t_{tabel} = 1,68$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0.584$  adalah signifikan, jadi terdapat hubungan positif antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 34.10% yang menunjukkan bahwa 34.10% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa.

**Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Jasa**

## ABSTRACT

**BOBBY ADAM REVINO.** *The Correlation between Service Quality with Customer Loyalty Transjakarta at The Students Program of Commerce Education, Economic and Administration Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta.* Thesis, Jakarta. Study Program of Commerce Education, Economic and Administration Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.

*The aim of this research is to find the possibility a positive correlation between service quality with customer loyalty Transjakarta at The Students Program of Commerce Education, Economic and Administration Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta (U NJ). The research used survey method with the correlational approach. The research was conducted at State University of Jakarta for five months from January 2014 until June 2014. The population in this study are students Program of Commerce Education, where as the possible populations were 80 students. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 65 students.*

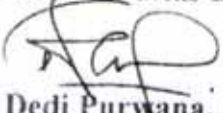
*According to statistical computation, the regression equation is  $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$ . Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X ( $Y - \hat{Y}$ ) to produce  $L_{count}$  liliefors test = 0,075, while the  $L_{table}$  for  $n = 65$  at 0,05 significant level is 0,110. Because the  $L_{count} < L_{table}$  then an error of estimated regression of Y on X ( $Y - \hat{Y}$ ) is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $F_{count} = 0,79 < F_{table} = 1,96$ , so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is  $F_{count} = 32,59 > F_{table} = 3,99$ , meaning that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient of Pearson generating  $r_{xy} = 0,584$ , it indicates there's a positive correlation between service quality with customer loyalty. There after performed the test significance correlation coefficient using the t-test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ , which is  $t_{count} = 5,71 > t_{table} = 1,68$ . It can be concluded that the correlation between service quality with customer loyalty is significant. The coefficient of determination obtained for 34,10% which shows that 34,10% of the variation of customer loyalty is determined by the service quality.*

*The result of this research has proved the existence of a positive and significant correlation between service quality with customer loyalty.*

**Keywords:** *Service quality, Customer loyalty*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Drs. Dedi Purwana, E.S, M.bus  
NIP.196712071992031001

Nama Tanggal	Jabatan	Tanda Tangan
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si.</u> NIP. 196610302000121001	Ketua	 .....
2. <u>Dita Purwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris	 .....
3. <u>Dr. Corry Yohana,MM</u> NIP. 195909181985032001	Penguji Ahli	 .....
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I	 .....
5. <u>Dra. Rochyati Sukmadi, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing II	 .....

## 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, Juni 2014  
Yang membuat pernyataan

BOBBY ADAM REVINO  
No Reg. 8135101867

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa apa yang pada diri mereka ”

(QS 13:1)

Pergunakanlah usia keemasanmu  
untuk melakukan hal yang spektakuler  
guna mendapatkan hal yang luar biasa  
dibandingkan orang diluaran sana.  
Sehingga kelak kau akan menjadi anak  
yang bisa mengangkat harkat, derajat, dan martabat keluargamu.

Alhamdulillah dengan rahmat dan kuasa Allah SWT,

Aku mempersembahkan skripsi ini untuk

Ayah saya tercinta, Anton S Herwanto

Ibu saya tersayang, Wuryani.

Seusai aku menyelesaikan kegiatan akademis ini,  
aku berjanji akan menjadi anak kebanggan kalian berdua,  
dan itu pasti.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya serta izin-Nya maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Jasa dengan Loyalitas Pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta” ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang banyak sekali berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dra. Rochyati Sukmadi, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs.Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta.



5. Drs.Dedi Purwana, ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan bantuan pembuatan penelitian ini.
8. Kedua orangtua dan kakak-kakak tercinta yang banyak memiliki peran dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini, tanpa nasihat dan bantuan mereka skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu.
9. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ini Nyke, Yunita, Emil, Hilda, Banyu, Tri yang banyak berperan dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2010 yang sudah menjalani perkuliahan bersama-sama selama 4 tahun ini yang saya cintai.

Peneliti menyadari, makalah ini tentunya banyak kekurangan dan kesalahan disana sini. Karena itu kritik dan saran dari ahli serta rekan-rekan semua sangat diharapkan untuk perbaikan mutu skripsi dimasa datang.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 26 Juni 2014

Bobby Adam Revino