

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA REL LISTRIK
(KRL) *COMMUTER LINE* JABODETABEK PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DI
JAKARTA**

SOLIN NURDIN

8135142912



*Building
Future
Leaders*

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF SERVICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION SERVICE ELECTRICITY RELEASE COMMUTER LINE JABODETABEK IN STUDENT OF FACULTY OF ECONOMY STATE UNIVERSITY OF JAKARTA AT JAKARTA

SOLIN NURDIN

8135142912



*Building
Future
Leaders*

Thesis Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economic State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

SOLIN NURDIN, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Jabodetabek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Di Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2018 di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta,. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan konsumen jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Jabodetabek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 139 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 20,543 + 0,431 X_1 + 0,349 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smimov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,433 < 3,061$ dan uji linieritas regresi Y atas X_2 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,171 < 3,061$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $98,504 > 3,061$, sehingga dapat disimpulkan bahwa, persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 7,810$ dan $t_{tabel} = 1,65613$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 6,781$ dan $t_{tabel} = 1,65613$. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa, koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,592 yang menunjukkan bahwa, 59,2% variabel kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

SOLIN NURDIN, *Relationship Between The Quality Of Service And Facilities On Customer Satisfaction Service Electricity Release Commuter Line Jabodetabek In Student Of Faculty Of Economy State University Of Jakarta At Jakarta. Faculty Of Economics, Jakarta State University.*

This research was conducted at faculty of economics, state university of jakarta, for 6 months from january to june 2018. The purpose of this research is to know the relationship between the quality of service and facilities on customer satisfaction service electricity release commuter line jabodetabek in student of faculty of economy state university of jakarta at jakarta.. The research method used is survey method with correlational approach, the population used is all students of faculty of economics, state university of jakarta. The sampling technique used is the technique of purposive sampling of 139 people. The resulting regression equation is $\hat{y} = 20,543 + 0,431 x_1 + 0,349 x_2$. Test the analytical requirement that is test of normality with kolmogorov-smimov test with significance level (α) = 5% or 0,05 and yield significant level y value equal to 0,200, x1 value of 0.200, x2 is worth 0.200. Because the level of significance of these three variables > 0.05 it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. The linearity regression test of y over x1 yields f count <ftable is 0,433 < 3,061 and the regression test of y on x2 yields f count <ftable is 1,171 < 3,061, so it is concluded that the regression equation is linear. From the significance test of regression y over x1 and x2 yield fcount > ftable ie, 98,504 > 3,061, so it can be concluded that, the regression equation is significant. Furthermore, t test and y yielded over x1 tct = 7,810 and ttable = 1.65613 , y over x2 tcount = 6,781 and ttable = 1, 1.65613. Thus, it can be concluded that, the correlation coefficient is positive and significant. The coefficient of determination of y over x1 and x2 obtained by 0.592 indicates that, 59,2 % of customer satisfaction variables are determined by quality of service and facilities.


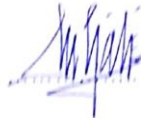



Keywords: *Quality of Service, Facilities, Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---------------|---|----------------------|
| 1. <u>Dra. Nuralma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001 | Ketua Penguji |  | 3 Juli 2018 |
| 2. <u>Dra. Rohyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002 | Penguji Ahli |  | 3 Juli 2018 |
| 3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001 | Sekretaris |  | 3 Juli 2018 |
| 4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 | Pembimbing I |  | 3 Juli 2018 |
| 5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 | Pembimbing II |  | 3 Juli 2018 |

Tanggal Lulus : 2 Juli 2018
.....

PERNYATAAN ORISINILITAS

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, Juli 2018

Yang membuat pernyataan,




Solin Nurdin

NIM.8135142912

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang dimana dengan segala nikmatnya penulis diberikan kesempatan untuk mampu berjuang menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Solawat teriring salam tidak lupa kita sanjungkan kepada nabi Muhammad SAW semoga kita bisa menjadi umat beliau yang selalu menegakan sunnah dan risalah dakwah beliau.

“Barang siapa yang menolong agama Allah maka Allah akan menolongnya dan meneguhkan kedudukannya” (Qs. Muhammad : 6)

Dengan rasa haru, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Solihin dan Ibu Murtiyah yang selalu mendukung, mendoakan serta merestui selama perjalanan akademik ini. Serta kepada seluruh saudara Rizal,

Adis, Fahri dan keluarga besar yang menjadi motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. sungguh tiada kata yang mampu terucap selain syukur dan terimakasih kepada kalian. Namun hal ini bukanlah akhir justru sebuah gerbang menuju kebermanfaatan yang lebih luas semoga Allah memudahkan kita untuk terus bermanfaat untuk sesama.

“Barangsiapa yang hidup untuk orang lain maka ia akan hidup dalam keadaan besar dan mati dalam keadaan besar, namun barang siapa yang hidup untuk dirinya sendiri maka ia akan hidup dalam keadaan kecil dan mati dalam keadaan kecil”

Syakh Kutub

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberi kesempatan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Jabodetabek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Di 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 mungkin tidak terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan dukungan, semangat, waktu, tenaga dan ilmu pengetahuan dalam membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si_ selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.

6. Kedua orang tua saya Bapak Solihin dan Murtyah yang selalu mendukung dan mendoakan dalam proses penelitian beserta seluruh keluarga besar yang trus mendukung.
7. Seluruh sahabat tercinta pendidikan bisnis B 2014.
8. Seluruh sahabat saya baik di BEMP,BEMFE,BEMUNJ, dan BSO Al-iqtishodi.
9. Teman-teman satu bimbingan dan seperjuangan di Pendidikan Bisnis 2014 khususnya Ummi Nadroh dan Sarah Fauziah yang telah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung.

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

Jakarta, Juli 2018

Solin Nurdin