

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PT KERETA API INDONESIA
PADA WARGA JL MINDI RW 008 KELURAHAN LAGOA
JAKARTA UTARA**

**AFRI AL ASSAD
8135108176**



**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 ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**CORRELATION BETWEEN QUALITY SERVICE WITH
CUSTOMER SATISFACTION IN CITIZENS JL MINDI RW
008 VILLAGE LAGOA JAKARTA UTARA**

**AFRI AL ASSAD
8135108176**



**This Thesis is Presented to Fullfil One Of The Requirement in Holding
Bachelor Of Education Degree At Economic Faculty State University Of
Jakarta**

**COMMERCE EDUCATION STUDY PROGRAM
ECONOMIC AND ADMINISTRATION DEPARTMENT
ECONOMIC FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRACT

Afri Al Assad, *The correlation between Quality Service with Customer Satisfaction*, Thesis. Jakarta: Commerce Education Study Program, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, June 2014.

Purpose of this research is to find empirical data, valid and reliable fact, about the possibility correlation between quality service with the customer satisfaction.

The research was conducted RW 008 in Jalan mindi, Jakarta Utara during five months since February 2014 until Juni 2014. The research used survey methods by correlation approach. The sampling technique was simple random sampling. The sample amount 40 peoples.

To get data from two variables, researcher using likert scale model for quality service (X) and Customer satisfaction (Y). For variable X, from 32 statements which had validated, 29 statements were valid and 3 statements were drop. For variable Y, from 28 statements which had validated, 26 statements were validated and 2 statements were drop. The calculation reliability of both variable were using Alpha Cronbach method and variable X reliability is 0,934 and variable Y is 0,849, this proof that the instrument were valid and reliable.

Analysis of condition test, which is normality error test for regression approximates of X on Y with liliefors test, results in Lcount = 0,095, and Ltabel for n = 40 which level significant of 0,05 is 0,140 , because Lhitung < Ltabel then normality error test is normal distribution. The equation for linear regression is $\hat{Y} = a + bX$. Significance regression result in Fcount > Ftabel, is 15,58 > 4,10, it's mean that the regression equation is significant. And linearity regression test yield, in Fcount < Ftabel is 0,77 < 2,28 that can be interpreted that the regression equation is linear. Result of hypotesis test which pearson's product moment show's that $r_{xy} = 0,406$, then significance of product moment correlation test whith t-test which yields tcount = 4,285 and ttabel = 1,671 at significance level of 0,05 and dk=93, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,539$ is significance. Coefficient of determined obtain equal to 29,07%, it's mean that 29,07% variation of Customer satisfaction determined by quality service.

The result of this research was shown that there is positive correlation between quality service with the customer satisfaction.

ABSTRAK

Afri Al Assad, Hubungan antara Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan, Skripsi. Jakarta: Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan Kereta api Indonesia pada Warga RW008 Kelurahan Lagoa, Jakarta Utara.

Penelitian ini dilakukan di RW008 Kelurahan Lagoa, selama 5 bulan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Juni 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW008 Kelurahan Lagoa. Sampel yang diambil sebanyak 40 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

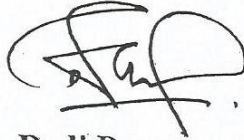
Untuk menjaring data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Kualitas jasa (Variabel X) dan Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 32 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 29 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 21 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 2 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 19 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,934 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,849.

Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,095$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 40$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,140, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = a + bX$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $15,58 > 4,10$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $0,77 < 2,28$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,406$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 4,285$ dan $t_{tabel} = 1,671$ pada taraf signifikan dan $dk=93$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,539$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 29,07%, yang menunjukkan bahwa 29,07% Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh Kualitas Jasa.


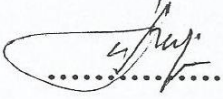


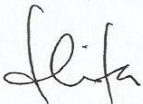
Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas jasa dengan Kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia pada warga JL Minda RW008 Kelurahan Lagoa Jakarta Utara.

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>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001	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>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	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



AFRIAL ASSAD
No Reg. 8135108176

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian penulis dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Nurahmah Hajat, MSi., selaku Dosen Pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kebaikan, kelembutan hatinya, dan atas saran dan masukannya yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dita Puruwita, MSi., selaku Dosen Pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan, kesabaran dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Dedy Purwana E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

5. 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.
6. Kedua orang tua peneliti, Nani dan Chandra yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Prodi Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010 khususnya teman-teman Non Reguler kurang lebih 4 tahun ini yang telah menjalin kekompakan dan kebersamaannya, memberikan motivasi, doa dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
8. Orang yang saya sayang sekaligus sahabat terdekat saya Githa Nasta Indah Putri, yang telah memberikan semangat bagi peneliti.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan.

Jakarta, 13 Juni 2014

Afri Al Assad