

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN PADA PT. KERETA *COMMUTER*  
JABODETABEK** (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi,  
Universitas Negeri Jakarta)

**DIAJENG AGUSTIANA  
8223164171**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CORPORATE IMAGE  
AT PT. COMMUTER TRAIN JABODETABEK (Survey on Students of  
the Economics Faculty, Jakarta State University)***

**DIAJENG AGUSTIANA  
8223164171**



*This Scientific Work was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an Associate Expert Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019***

## ABSTRAK

**Diajeng Agustiana. 2019. 8223164171. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan pada PT. Kereta Commuter Jabodetabek (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta).** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada PT. Kereta *Commuter* Jabodetabek. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 108 responden yang pernah menggunakan jasa kereta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probably sampling* dengan metode *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,606 (60,6%), sedangkan sisanya 0,394 (39,4%) dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini sangat relevan dan mendukung antara variabel satu sama lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, *Commuter Line*, Kereta Api

## **ABSTRACT**

**Diajeng Agustiana. 2019. 8223164171. The Effect of Service Quality on Corporate Image at PT. Commuter Train Jabodetabek (Survey on Students of the Economics Faculty, Jakarta State University). DIII Marketing Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.**

*This study aims to analyze the effect of service quality on corporate image at PT. Commuter Train Jabodetabek. The data that used in this study was collected from the results of distributing questionnaires to 108 respondents who had used train services. The sampling technique used is the probably sampling technique with a simple random sampling method. The data analysis technique uses descriptive analysis, hypothesis testing, and simple linear regression analysis. From the results of this study it can be seen that service quality variables influence the corporate image. This is indicated by the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.606 (60.6%), while the remaining 0.394 (39.4%) is influenced by other variables. In this study it is known that service quality has a significant influence on corporate image. Thus, the results of this study are very relevant and supportive towards each of variables.*

*Keywords: Service Quality, Corporate Image, Commuter Line, Railway*

**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, M.M.  
NIP. 19620623 199003 2 001



16 Agustus 2019

Penguji Ahli

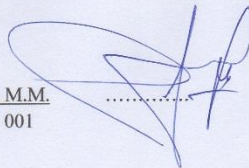
Dra. Basrah Saidani, M.Si.  
NIP. 19630119 199203 2 001



20 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti, S.T, M.M.  
NIP. 19740416 200604 1 001



15 Agustus 2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah 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 ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

  
Drajeng Keustiana

No. Reg. 8223164171

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasullulah SAW, keluarga, dan sahabatnya atas selesainya penulisan karya ilmiah ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan pada PT. Kereta *Commuter* Jabodetabek.” Adapun penyusunan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi peneliti untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tentunya dalam penulisan karya ilmiah ini banyak kendala yang dihadapi peneliti, namun berkat bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak yaitu seluruh anggota keluarga terutama Orang Tua, maupun teman-teman, dan orang terdekat yang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Dengan diselesaikannya penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan oleh banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Agung Kresnamurti, ST, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
2. Dra. Sholikhah, M.M, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh Dosen Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dan memberikan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Didiet Surya Pratama, Park Jimin, Yoon Dowoon, Han Jisung, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan karya ilmiah.
6. Semua teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu yang telah membantu kelancaran karya ilmiah ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Jakarta, 15 Juli 2019

Peneliti

Diajeng Agustiana