

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN TRANSJAKARTA (Survei pada Mahasiswa Universitas Negeri
Jakarta)**

IMRON ROSADI

8223163878



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat
gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TRANSJAKARTA
CUSTOMERS LOYALTY (Survey on Students of State University of
Jakarta)**

IMRON ROSADI

8223163878



**Research papers was written to fulfill one of the requirements to get the title
of Diploma at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.**

MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Imron Rosadi, 2019; Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Transjakarta (Survei pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta). Karya Ilmian, Jakarta: Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing: Dra. Umi Mardiyati, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta. 2) Gambaran tentang loyalitas pelanggan Transjakarta. 3) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Transjakarta. 4) seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Transjakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Sampel yang diambil adalah sebanyak 220 responden. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan Transjakarta minimal 3 hari dalam seminggu. Metode analisis data menggunakan Analisis statistika deskriptif dan Analisis regresi sederhana. Menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 untuk mengolah data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen Transjakarta pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($10,863 > 1,97086$). Berdasarkan nilai koefisien determinasi atau R^2 , loyalitas konsumen 35,1% dipengaruhi oleh kualitas layanan. Sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen, Transportasi Umum, Transjakarta.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Transjakarta Customer Loyalty (Survey on Students in State University of Jakarta). Imron Rosadi, 2019; Research Papers, Jakarta: Study Program, Diploma in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics.State University of Jakarta. Supervisor: Dra. Umi Mardiyati, M.Si.

The objectives of this research are as follows: 1) Identify the service quality of Transjakarta, 2) Identify the customer loyalty of Transjakarta. 3) The Effects of Service Quality on the loyalty of Transjakarta customers. 4) how much influence does the variable quality of service have on the loyalty of Transjakarta customers. The research method used in this study is Questionnaire Instrument. The sampling technique was random sampling technique with 220 respondents. The subjects of this study were the students at State University of Jakarta who had been using Transjakarta transportation at least three times a week. The data analysis methods that are used are descriptive statistics analysis and simple linear regression analysis. The author used SPSS program version 25 to process the data resource. The result of this research shows that the service quality has positive significant effect on the customer loyalty of Transjakarta to the students at State University of Jakarta, with a significant value of 0,000. And value of t-count higher than t-table (10,863>1,97086). Based on the value of the coefficient of determination or R^2 , customers loyalty of 35,1% was influenced by the service quality. the remaining 42.4% was influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Public Transport, Transjakarta



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

- 1. Nama : Dra. Umi Mardiyati, M. Si.
- 2. NIP : 195702211985032002
- 3. Tanda tangan :

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

- 1. Nama : IMRON ROSADI
- 2. No. Registrasi : 8223163878
- 3. Program Studi : D3 manajemen pemasaran .
- 4. Judul : Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Transjakarta (survei pada mahasiswa UNJ)

Untuk Mengikuti/Fidak mengikuti* Sidang KI pada tanggal.....

Mengetahui
Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran FE UNJ

Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199003 2 001

Jakarta, 23 Mei 2019
Mahasiswa Ybs,

IMRON ROSADI
No.Reg : 8223 16 3878

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



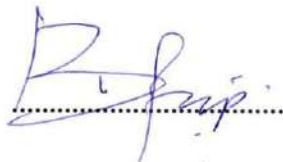
Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus.
NIP. 196712071992031001

Nama
Ketua Sidang

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si.
NIP. 196301191992032001



13 Agustus 2019

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, M.M.
NIP. 196206231990032001



12 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

Dra. Umi Mardiyati, M.Si.
NIP. 195702211985032002



13 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, 20 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,



Imron Rosadi

No. Reg. 8223163878

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya peneliti diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Transjakarta (Survei pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta).

Terima kasih kepada orang tua peneliti, yang karena atas doa serta dukungannya peneliti bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. Selama melaksanakan penelitian ini, peneliti mendapatkan bimbingan, saran dan dukungan moril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus hati peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra. Umi Mardiyati, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah membantu peneliti dalam proses penulisan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, E. S., M.Bus. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, M.M. Selaku koordinator program studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Dosen program studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 Maret 2019

Peneliti