HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL *COMMUTER LINE* JABODETABEK SELAMA PADEMI COVID-19

SKRIPSI

Oleh:

Nurullaeli Hidayati

201610515234

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi	: Hubungan Antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek Selama Pandemi COVID-19
Nama Mahasiswa	: Nurullaeli Hidayati
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201610515234
Program/Fakultas	: Psikologi/Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: Senin, 25 Januari 2021

Bekasi, 1 Januari 2021

MENYETUJUI

Pembimbing

Dr. Tugimin Supriyadi, MM., Psikolog

NIDN. 0310076603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek Selama Pandemi COVID-19
Nama Mahasiswa	: Nurullaeli Hidayati
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201610515234
Program Studi/Fakultas	: Psikologi/Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: Senin, 25 Januari 2021

Bekasi, 1 Januari 2021
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji	:	Dr. Sulistiasih, M.Si NIDN. 0330086105	.....
Penguji 1	:	Sandra Adetya Syarif, M.Psi., Psikolog NIDN. 0313128901	.....
Penguji 2	:	Dr. Tugimin Supriyadi, MM., Psikolog NIDN. 0310076603	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi

Fathana Gina, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0315078603

Dekan Fakultas Psikologi

Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog
NIDN. 03171285

Hubungan anatara.., Nurullaeli Hidayati, Fakultas Psikologi 2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek Selama Pandemi COVID-19 adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila ada kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan perlakuan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 10 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

Nurullaeli Hidayati

NPM.201610515234

ABSTRAK

Nurullaeli Hidayati.201610515234. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek Selama Pandemi COVID-19.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Jabodetabek Selama Pandemi COVID-19. Hipotesis penelitian ini adalah adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 pelanggan KRL dengan karakteristik perempuan dan laki-laki minimal telah 3 kali menggunakan KRL selama masa pandemi COVID-19. Teknik sampling yang digunakan adalah *non random sampling.* Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala yaitu, skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan pelanggan. Skala kualitas pelayanan terdiri dari 38 aitem dengan koefisien reliabilitas yaitu, 0,946. Sedangkan skala kepuasan pelanggan terdiri dari 32 aitem dengan koefisien reliabilitas yaitu 0,922. Pada uji normalitas dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov,* dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mendapatkan nilai Sig. 0,200 (p>0,05), sedangkan kepuasan pelanggan mendapatkan nilai Sig. 0,200 (p>0,05) maka kedua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Uji linearitas kedua variabel pada *deviation from linearity* mendapatkan nilai Sig. 0,189 (p>0,05) maka data tersebut terdistribusi linear. Uji korelasi menunjukkan bahwa nilai *pearson corelation* sebesar 0,184** yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACK

Abstrack. This study aims to determine the relationship between service quality to customer satisfaction KRL commuter line Jabodetabek During Pandemic COVID-19. The hypothesis of this research is that there is a relationship between service quality and costumer satisfaction. The subject used in this study were 150 KRL customers with female and male characteristics who had used KRL at least 3 times during the COVID-19 pandemic. The sampling technique used is non random sampling. Collecting data in this study using two scales, namely the scale of service quality and scale of customer satisfaction. The service quality scale consist of 38 items with a reability coefficient of 0.946. While the customers satisfaction scale consist 32 items with a reliability coefficient of 0.922. in the normality test using the Kolmogorov-Smirnov technique, it is stated that the quality of service gets the Sig. 0.200 (p>0.05), while customer satisfaction got the Sig. 0.200 (p>0.05), the the two variables are declared to be normally distributed. The linearity test of the two variables on deviation from linearity gets the Sig. 0.189 (p>0.05), the data is linearly distributed. Corellation test shows that the Pearson correlation value amounting to 0.184** which indicates a significant positive relationship between service quality and customer satisfaction. Then the higher quality of service, the higher the customer satisfaction. Conversely, the lower the quality of service, the lower customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur atas kehadirat Allah SWT. atas berkat dan Rahmat dari-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis. Serta penulis mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah sangat berjasa dalam membantu penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut yakni:

1. Kedua orang tua tercinta yang tiada hentinya mendoakan dan memberi dukungan moril maupun materil kepada penulis
2. Ibu Mira Sekar Arumi M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Dr. Tugimin Supriyadi, MM., Psikolog selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberiilmu untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada Eko Irham Birahman yang dengan sabar telah membantu, memberikan doa, mendukungdanselalu mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada teman-teman GUSDON (Diffa, Vina, Mia, Agnes), Melati dan Pinka yang sampai saat ini selalu memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari akan adanya beberapa kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, meskipun demikian peneliti berharap penelitian ini akan tetap memberikan manfaat.

Bekasi, 10 Januari 2021

Nurullaeli Hidayati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 14

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Manfaat Penelitian 14

1.4.1 Manfaat Teoritis 14

1.4.2Manfaat Praktis 15

1.5 Keaslian Penelitian 15

BAB II LANDASAN TEORI **18**

2.1 Kepuasan Pelanggan 18

2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan 18

2.1.2 Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan 19

2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan 19

2.1.4 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan 20

2.2 Kualitas Pelayanan 21

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan 21

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 23

2.2.3 Faktor-faktor yang Mepengaruhi Kualitas Pelayanan 24

2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 26

2.2.5 Kerangka Konseptual 27

2.2.6 Hipotesis Penelitian 27
BAB III METODE PENELITIAN..... 28
3.1 Tipe Penelitian 28
3.2 Identifikasi Variabel 28
3.3 Definisi Operasional 29
3.3.1 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan..... 29
3.3.2 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan..... 29
3.4 Populasi dan Sample Penelitian..... 30
3.4.1 Populasi Penelitian..... 30
3.4.2 Sample Penelitian..... 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 31
3.5.1 Instrumen Penelitian..... 31
3.5.1.1 Skala Kualitas Pelayanan..... 31
3.5.1.2 Skala Kepuasan Pelanggan 33
3.5.2 Validitas dan Reliabilitas 34
3.5.2.1 Validitas 34
3.5.2.2 Reliabilitas 38
3.6 Analisis Data..... 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Gambaran Konteks atau Ruang Lingkup Penelitian..... 42
4.2 Gambaran Subjek..... 43
A. Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin 43
B. Gambaran Subjek Berdasarkan Tujuan Perjalanan..... 44
C. Gambaran Subjek Berdasarkan Usia..... 45
4.3 Persiapan dan Pelaksaan Penelitian 45
4.3.1 Persiapan Penelitian..... 45
4.3.2 Pelaksanaan Penelitian..... 46
4.4. Uji Asumsi 47
4.4.1 Uji Normalitas..... 47
4.4.2 Uji Homogenitas..... 48

4.4.3 Uji Linearitas 48
4.4.4 Uji Hipotesis 49
A. Uji Korelasi 49
4.4.5 Uji Kategori Data Penelitian 50
4.5 Pembahasan 54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 58
5.1 Kesimpulan 58
5.2 Saran 58
5.2.1 Saran Teoritis 58
5.2.2 Saran Praktis 59
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pemberian Skor pada Skala Likert **31**

Tabel 3.2 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan **32**

Tabel 3.3 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan..... **33**

Tabel 3.4 Klasifikasi Indeks Daya Beda Aitem..... **34**

Tabel 3.5 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba **35**

Tabel 3.6 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba..... **37**

Tabel 3.7 Klasifikasi Skor Relibilitas..... **39**

Tabel 3.8 Klasifikasi Kekuatan Korelasi..... **41**

Tabel 4.1 Volume Pengguna KRL Commuter Line 2020 ..... **43**

Tabel 4.2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin..... **43**

Tabel 4.3 Deskripsi Subjek Berdasarkan Tujuan Perjalanan..... **44**

Tabel 4.4 Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia **45**

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas..... **47**

Tabel 4.6 Uji Homogenitas..... **48**

Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas..... **49**

Tabel 4.8 Klasifikasi Kekuatan Korelasi..... **49**

Table 4.9 HasilUjiKorelasi*Pearson Product Moment*..... **50**

*Tabel 4.1 0*Kategorisasi Skor Kepuasan Pelanggan **52**

*Tabel 4.11*Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan..... **53**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin

Lampiran 2 Permohonan Informasi

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Skala Variabel Try Out

Lampiran 5 Respon Subjek

Lampiran 6 Tabel Tabulasi Try Out

Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Reliabilitasdan Validitas

Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Asumsi

Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Korelasi

Lampiran 10 Haisil SPSS Uji Kategorisasi