

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL
COMMUTER LINE
(Studi Pada Pelanggan *Commuter Line* Stasiun Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

**Anisa Mudzalifah
201910325513**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik
Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line
(Studi Pada Pelanggan Commuter Line Stasiun
Bekasi)

Nama Mahasiswa : Anisa Mudzalifah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325513

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

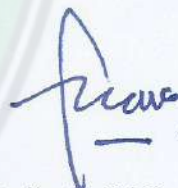
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Agus Dharmanto, SE., MM
NIDN. 0305087310



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM
NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line (Studi Pada Pelanggan Commuter Line Stasiun Bekasi)

Nama Mahasiswa : Anisa Mudzalifah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325513

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Widi Winarso, SE., MM.
NIDN. 0319067606

Sekretaris Tim : Dr. Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc.
NIDN. 0303017106

Penguji : Agus Dharmanto, SE., MM.
NIDN. 0305087310

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN. 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line (Studi Pada Pelanggan Commuter Line Stasiun Bekasi)” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada 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.

Jakarta, 21 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Anisa Mudzalifah
201910325513

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line (Studi Pada Pelanggan Commuter Line Stasiun Bekasi)” ditulis oleh, Anisa Mudzalifah NPM. 201910325513

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas publik terhadap kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan kereta *commuter* di Stasiun Bekasi.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS, diperoleh persamaan regresi berganda $Y = 8,571 + 0,508 x_1 + 0,417 x_2$. Sedangkan hasil uji F yang dihasilkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dibuktikan dengan hasil anova (uji F) diperoleh angka F hitung adalah 168,115 dengan angka sig = 0,000 lebih kecil dari standar error yang ditetapkan sebesar 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi kualitas pelayanan dan fasilitas publik mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 168,115. Lalu, hasil uji t (secara parsial) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 6,817 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari standar error yang ditetapkan sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 6,817. Sedangkan fasilitas publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh t hitung 7,426 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari standar error yang ditetapkan sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi fasilitas publik mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 7,426.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Service Quality and Public Facilities on KRL Commuter Line Customer Satisfaction (Study on Bekasi Commuter Line Customers)" was written by, Anisa Mudzalifah NPM. 201910325513

This study uses quantitative research methods that aim to determine the effect of service quality and public facilities on customer satisfaction. The population in this study are commuter train service users at Bekasi Station.

Based on the results of the questionnaire that has been processed using the SPSS tool, a multiple regression equation $Y = 8.571 + 0.508 x_1 + 0.417 x_2$ is obtained. While the results of the F-test produced by the variable quality and public facilities have a significant effect on customer satisfaction. This result is proven by the results of the ANOVA (F test) obtained by the calculated F number which is 168.115 with sig = 0.000 which is smaller than the standard error set at 0.05, then H_a is accepted and H_o is rejected. So the quality of public services and facilities affect customer satisfaction by 168.115. The results of the t-test (partially) show that service quality has a significant effect on customer satisfaction as evidenced by the results of the t test obtained t count 6.817 with a significance of 0.000 less than the standard error set at 0.05 then H_o is rejected and H_a is accepted. So service quality affects customer satisfaction by 6.817. While public facilities have a significant effect on customer satisfaction as evidenced by the results of the t test obtained t count 7.426 with a significance of 0.000 smaller than the standard error set at 0.05 then H_o is rejected and H_a is accepted. So public facilities affect customer satisfaction by 7.426.

Keywords: Quality, Service, Facilities, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim.

Assalamualaikum wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line (Studi Pada Pelanggan Commuter Line Stasiun Bekasi)”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan, dukunan, bimbingan, serta doa. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Dewi Puspita Faeni, B.Sc., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Agus Dharmanto, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis dalam penulisan skripsi.

5. Bapak Widi Winarso, SE., MM. Selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc. Selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
6. Segenap Dosen dan semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna dan berharga selama menjalani masa perkuliahan.
7. Orang tua tercinta Bapak Tatan Mutakin dan Ibu Yayah Siti Khoiriyah terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan moril dan materil sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.
8. Kakak Sifa dan Adik Alisa tercinta terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan moril sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman sekaligus sahabat Alfira, Zulvia, Nadhia, Lulu, Jesslyn, dan Ruka yang telah memberikan dukungan dan semangat selama menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum wr. wb.

Jakarta, Juni 2023

Penulis

Anisa Mudzalifah

201910325513

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	22
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	24
2.1 Telaah Teoritis	24
2.1.1 PT Kereta Api Indonesia (KAI) <i>Commuter</i>	24
2.1.2 Kualitas Pelayanan	26
2.1.2.1 Pengertian Kualitas.....	26
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan.....	27
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2.1.2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.3 Fasilitas Publik	34
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	35
2.1.3.2 Indikator Fasilitas Publik.....	36
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	37
2.1.4.1 Aspek Pendorong Kepuasan Pelanggan	39

2.1.4.2 Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	40
2.2 Telaah Empiris	41
2.3 Kerangka Konseptual	48
2.4 Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Desain Penelitian.....	51
3.2 Populasi dan Sample	52
3.2.1 Populasi	52
3.2.2 Sampel	53
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel	56
3.4.1 Variabel Dependen	56
3.4.2 Variabel Independen.....	57
3.5 Metode Analisis Data.....	61
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	61
3.6 Pengujian Hipotesis.....	62
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	62
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi	65
3.6.4 Uji Hipotesis	65
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	67
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	67
4.1.1 Profil Perusahaan	67
4.1.2 Visi.....	69
4.1.3 Misi	69
4.1.4 Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	70
4.1.5 Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat Stasiun Bekasi.....	70
4.2 Deskripsi Data.....	72
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	73
4.2.2 Identitas Responden	73
4.3 Uji Kualitas Data.....	77
4.3.1 Uji Validitas	77

4.3.2 Uji Reliabilitas	80
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.4.1 Uji Normalitas.....	81
4.4.2 Uji Multikolinearitas	82
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.5 Uji Hipotesis	84
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.5.2 Uji F	85
4.5.3 Uji T	86
4.5.4 Analisis Koefisien Determinasi	87
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KRL di Stasiun Bekasi	89
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan KRL di Stasiun Bekasi.....	90
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Pelanggan KRL di Stasiun Bekasi	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Keterbatasan.....	94
5.3 Saran.....	95
DAFTAR REFERENSI.....	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permasalahan Pengguna KRL di Media Sosial.....	19
Gambar 1.2 Permasalahan Pengguna KRL di Media Sosial.....	19
Gambar 2.1 Peta Rute Jabodetabek & Merak	26
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Ilustrasi Bangunan Stasiun Bekasi Baru	72
Gambar 4.2 Grafik <i>Normal Probability Plots</i>	81
Gambar 4.3 Grafik output Scatterplot.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ekonomi Indonesia Triwulan I, II, dan III-2022.....	15
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Skala Likert.....	55
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	75
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	76
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	77
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	78
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Fasilitas Publik (X2).....	79
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	80
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Instrumen	81
Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	82
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.13 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan F	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial T.....	86
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Referensi.....	99
Lampiran 2 Uji Plagiarisme	104
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner	111
Lampiran 5 Uji Kualitas Data	126
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 7 Analisis Linear Berganda	137
Lampiran 8 Tabel Distribusi r, f, dan t.....	139
Lampiran 9 Buku Bimbingan.....	146
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	148

