

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN
METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS RUTE HARAPAN INDAH – PULOGADUNG)**

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMAD RIFQI DEO PRATAMA

202010215122

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN
METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS RUTE HARAPAN INDAH – PULOGADUNG)**

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMAD RIFQI DEO PRATAMA

202010215122

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan pada Industri
Transportasi Massal Dengan Metode SERVQUAL
Nama Mahasiswa : Muhamad Rifqi Deo Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215122
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2024

Jakarta, 01 Agustus 2024

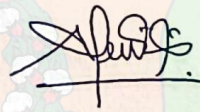
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ratna Suminar, S.S.T., M.M.
NIDN 0314047502



Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan pada Industri
Transportasi Massal Dengan Metode SERVQUAL
Nama Mahasiswa : Muhamad Rifqi Deo Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215122
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2024

Jakarta, 01 Agustus 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

Penguji I : Ade Irpan Sabilah, S.T., M.T.
NIDN 1007078403

Penguji II : Ratna Suminar, S. S.T., M.M.
NIDN 0314047502

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

Dr. Tulus Sukreni S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Massal Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Rute Harapan Indah – Pulogadung)”

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian 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, 27 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Rifqi Deo Pratama

202010215122

RINGKASAN

Muhamad Rifqi Deo Pratama. 202010215122. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal Dengan Metode SERVQUAL

Transportasi umum berkembang dengan sangat cepat. Salah satu perusahaan transportasi umum, Trans Jakarta, melakukan peningkatan pelayanan dari segala aspek, mulai dari perbaikan halte, kenyamanan, layanan, dan keamanan. Supaya pelanggan Transjakarta merasa puas dengan perubahan yang dilakukan perusahaan. Penelitian kepuasan pelanggan yang dilakukan pada rute Transjakarta Harapan Indah sampai Pulogadung menemukan bahwa kenyamanan perjalanan dan ketepatan waktu tiba adalah beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi massal Transjakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 450 orang dan sampel yang didapatkan dengan menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 82 responden. Metode yang digunakan pendekatan metode Servqual. Hasil *loading factor* untuk masing-masing indikator dari masing-masing variabel harus lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut valid. Instrumen pernyataan "REL3 yaitu 0,712" dan "RES5 sebesar 0.756" menghasilkan perolehan terendah. Instrumen pernyataan "RES1 yaitu sebesar 0,864" dan "EM1 sebesar 0.802" menghasilkan perolehan tertinggi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *original sample* positif sebesar 0.779, dan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa T_{hitung} 11.372 lebih besar dari T_{tabel} 1.664, serta nilai signifikan (*P Values*) 0.000 lebih kecil daripada 0.05. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Servqual, kepuasan pelanggan, Transportasi Massal

SUMMARY

Muhamad Rifqi Deo Pratama. 202010215122. Analysis of Customer Satisfaction in Mass Transportation Industry with SERVQUAL Method

Public transportation is growing very fast. One of the public transportation companies, Transjakarta, is improving services from all aspects, starting from bus stop improvements, comfort, service, and safety. So that Transjakarta customers feel satisfied with the changes made by the company. Customer satisfaction research conducted on the Transjakarta Harapan Indah to Pulogadung route found that travel comfort and timeliness of arrival were some of the problems related to service quality. This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction of Transjakarta mass transportation users. The research method used in this research is survey research which is one part of a quantitative research approach. Data collection using primary and secondary data. The population in this study were 450 people and the sample obtained using the Slovin formula method was 82 respondents. The method used is the Servqual method approach. The loading factor results for each indicator of each variable must be more than 0.5, which indicates that the indicator is valid. The statement instrument "REL3 which is 0.712" and "RES5 of 0.756" resulted in the lowest gain. The results of the calculation show that the service quality variable has a positive original sample value of 0.779, and the results of data processing show that Thitung 11.372 is greater than Ttabel 1.664, and the significant value (P Values) of 0.000 is smaller than 0.05. The results of hypothesis testing show that service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, customer satisfaction, Transjakarta

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rifqi Deo Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 2020215122
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / ~~Karya Ilmiah~~

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN METODE SERVQUAL

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : JAKARTA

Pada Tanggal : 27 Juli 2024

Yang menyatakan,



Muhamad Rifqi Deo Pratama

202010215122

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tuhan penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal Dengan Metode Servqual”**

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu pada Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan, oleh karna itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a, motivasi, dukungan moril, finansial selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.d., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Zulkani Sinaga, S.T., M.T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Ratna Suminar. S, ST., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Pertama.
6. Bapak Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Kedua.
7. Kepada semua teman - teman dan kerabat yang selalu memberikan dukungan serta ide, motovasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada pemilik Npm 202010215007 yang telah menemani, membantu dan memberikan mendukung selama penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu saran dan masukan untuk penulis namun tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada saya. Saya ingin berterima kasih karena telah mempercayai saya. Saya ingin berterima kasih kepada saya untuk semua kerja keras ini. Aku ingin berterima kasih padaku karena

tidak ada hari libur. Aku ingin berterima kasih padaku karena tidak pernah berhenti. Aku ingin berterima kasih padaku karena menjadi diriku sendiri setiap saat.

Penulisan penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak yang harus di perbaiki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan berdampak baik demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata saya mengucapkan banyak terimakasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, 02 Agustus 2024



Muhamad Rifqi Deo Pratama



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Bagi Perusahaan.....	5
1.6.2 Bagi Penulis	5
1.6.3 Bagi Pembaca	5
1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	6
1.8 Metode Penelitian	6
1.9 Sistematika Penelitian.....	6

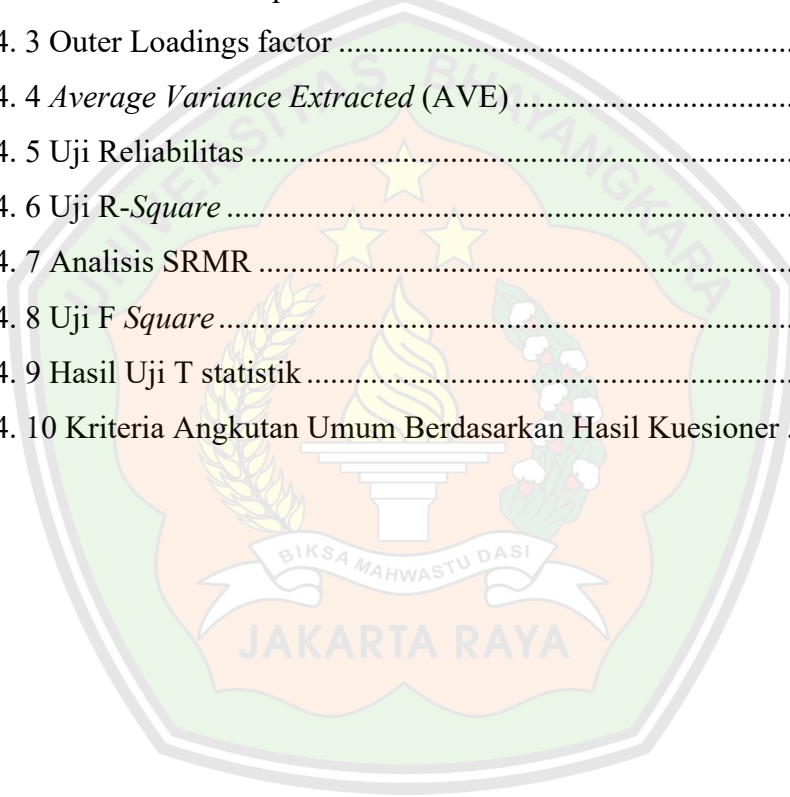
x

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Jasa.....	8
2.2 Model <i>Service Quality</i> (Servqual)	9
2.2.1 Model Penelitian.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.4 Perilaku Konsumen.....	13
2.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.6 Transportasi	15
2.6.1 Angkutan Umum	16
2.6.2 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	19
2.7 Pengertian SmartPLS.....	20
2.8. Skala Likert.....	21
2.9 Uji Validitas.....	22
2.8.1 Uji Reliabilitas	22
2.8.2 Uji Koefisien Determinasi	22
2.8.3 Analisis <i>Goodnes of Fit</i>	23
2.8.4 Uji <i>F Square</i>	23
2.8.5 Uji Hipotesis	23
2.9 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Tempat Penelitian	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.5 Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis	27
3.5.1 Analisis Regresi Sederhana	28

3.6	Kerangka berpikir	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum Transjakarta.....	30
4.2	Pengumpulan Data.....	32
4.2.1	Karakteristik Responden.....	33
4.3	Pengolahan Data	34
4.3.1	Mengkontruksi Diagram Jalur PLS	34
4.3.2	Uji Validitas Konvergen.....	35
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan.....	36
4.3.4	Uji Reliabilitas	36
4.5	Uji Koefisien Determinasi	37
4.6	Analisis <i>Goodnes of fit</i>	37
4.7	Uji <i>F Square</i>	38
4.8	Uji Hipotesis	39
4.9	Hasil Penelitian.....	39
4.10	Pembahasan	41
BAB V PENUTUP.....		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
Tabel 2. 2 Kriteria Angkutan Umum Ideal	17
Tabel 2. 3 Skala Likert	21
Tabel 3. 1 Interpretasi Nilai Presentase Responden	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Resonden Berdasarkan Gender	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 3 Outer Loadings factor	35
Tabel 4. 4 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	36
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 6 Uji <i>R-Square</i>	37
Tabel 4. 7 Analisis SRMR	38
Tabel 4. 8 Uji <i>F Square</i>	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji T statistik	39
Tabel 4. 10 Kriteria Angkutan Umum Berdasarkan Hasil Kuesioner	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Observasi Kualitan Pelayanan pada Halte Transjakarta	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	10
Gambar 2. 2 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Rute Transjakarta	30
Gambar 4. 2 Alur Jasa Tahap Operasional.....	32
Gambar 4. 3 <i>Outer Model</i>	34



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Model Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner *Google Form*
- Lampiran 4. Lembar Plagiarisme
- Lampiran 5. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi

