

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS PENUMPANG BUS TRANSJAKARTA DI  
BEKASI UTARA)**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Reza Ryansyah Maulana  
201410325060**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Reza Ryansyah Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325060

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2018



Pembimbing I

Pembimbing II

M. Fadhli Nursal S.E., M.M  
NIP. 1602212

Dewi Sri Wulandari S.E., M.Sc.  
NIP. 031806082

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi Utara).

Nama Mahasiswa : Reza Ryansyah Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325060

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2018

Bekasi, 14 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M  
NIP. 0801124

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIP. 1602212

Penguji II : Hadita, S.Pd., M.M  
NIP. 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal S.E., M.M

NIP. 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIP. 1508228

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi Utara) 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.

Bekasi, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
02F9CAEF697109243  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

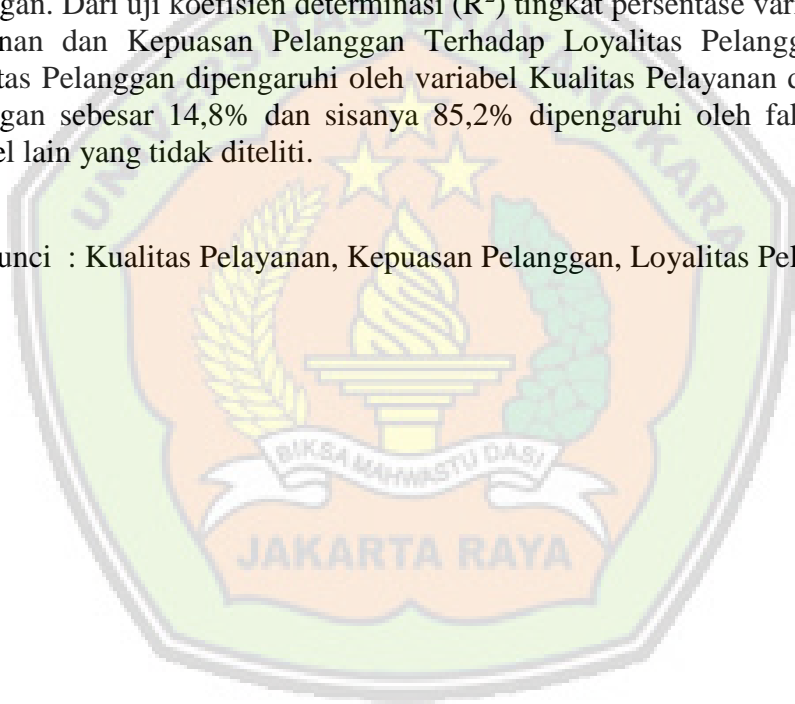
Reza Ryansyah Maulana  
NPM: 201410325060

## ABSTRAK

**Reza Ryansyah Maulana, 201410325060.** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi).

Penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi. Bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara parsial dan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode pengambilan sampling dengan *Nonprobability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Jawaban responden diolah dengan metode analisis regresi berganda, uji t dan uji F. Hasilnya menunjukkan analisis data yang diperoleh bahwa : ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) tingkat persentase variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sebesar 14,8% dan sisanya 85,2% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan



## ABSTRACT

**Reza Ryansyah Maulana, 201410325060.** “*Influence of Service Quality and Customer Satisfaction To Customer Loyalty (Case Study On Transjakarta Bus Passenger in Bekasi)*”.

*This research explains about Influence of Service Quality and Customer Satisfaction to Customer Loyalty of Bus Transjakarta in Bekasi. Aims to determine whether there is influence of Service Quality and Customer Satisfaction partially and simultaneously to Customer Loyalty. The method used is sampling method with Nonprobability sampling with Purposive Sampling technique. Respondents' answers are processed by multiple regression analysis, t test and F test. Then there is a significant influence together between the Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Against Customer Loyalty Bus Transjakarta in Bekasi. From the test coefficient of determination (R<sup>2</sup>) level percentage of Quality of Service Quality and Customer Satisfaction Against Customer Loyalty. Variable Customer Loyalty influenced by variable of Service Quality and Customer Satisfaction equal to 14,8% and the rest 85,2% influenced by other factor or other variable not examined.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*



## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Penumpang Bus Transjakarta di Bekasi Utara)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual, maupun informasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih sebenar-benarnya Kepada:

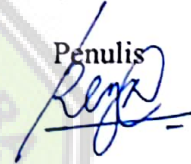
1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Bapak Dr. Rorim Panday M.M., M.T., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan pada Program Studi Strata Satu Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Indra Lubis S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan seluruh mahasiswa agar dapat berhubungan baik dengan sesama mahasiswa dan dengan para dosen di Univ. Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak M. Fadhli Nursal S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus selaku Dosen Pembimbing I saya yang sudah memberikan banyak ilmu, waktu dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir / Skripsi dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Terima kasih untuk orang tua dan keluarga yang membantu serta memanjatkan doa agar penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
8. Terima kasih untuk Indah Almina Riyanti yang selalu menemani dan saling mendukung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

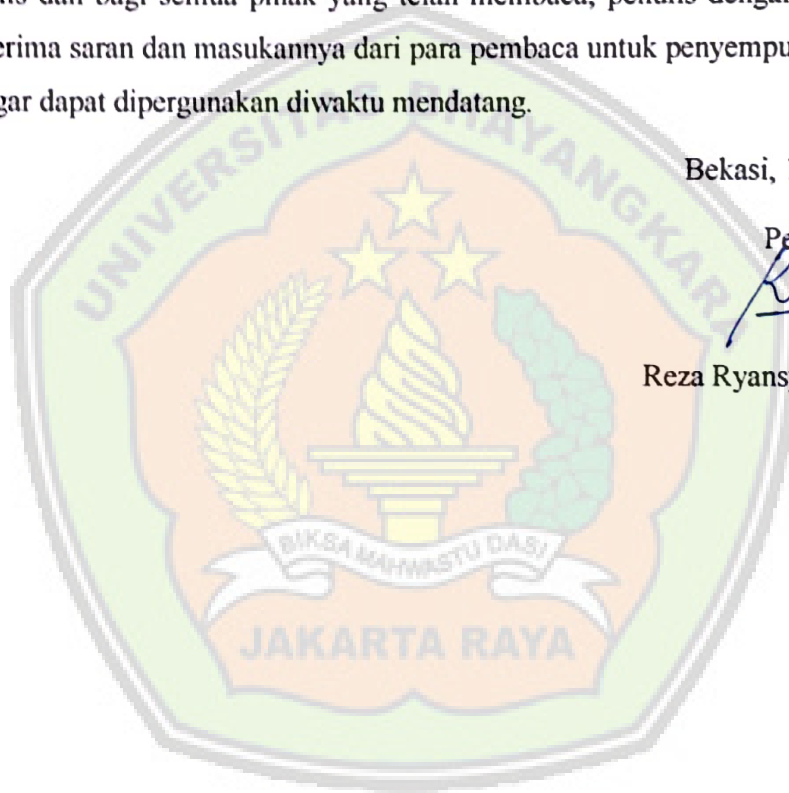
Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi semua pihak yang telah membaca, penulis dengan senang hati menerima saran dan masukannya dari para pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini agar dapat dipergunakan diwaktu mendatang.

Bekasi, 12 Juli 2018

Penulis



Reza Ryansyah Maulana





# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11

2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Teoritikal .....	21
2.4 Hipotesis .....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Tahapan Penelitian.....	24
3.3 Model Konseptual.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.6 Populasi dan Sampel.....	27
3.6.1 Populasi.....	27
3.6.2 Sampel.....	27
3.7 Metode Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Validitas .....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.1 Uji Normalitas.....	30
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	31
3.8.3 Uji Heterokedastisitas .....	32
3.8.4 Uji Autokorelasi.....	32
3.8.5 Uji Linieritas .....	32
3.9 Uji Regresi Linier Berganda.....	33
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34

3.9.2 Uji Hipotesis .....	34
3.9.2.1 Uji t (Parsial) .....	34
3.9.2.2 Uji f (Simultan).....	35

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan .....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.2 Analisis Responden.....	39
4.2.1 Penyebaran Kuesioner .....	38
4.2.2 Identitas Responden.....	39
4.3 Analisis Data .....	42
4.3.1 Uji Validitas .....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1 Uji Normalitas.....	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	49
4.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	50
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	52
4.4.5 Analisis Regresi Linier berganda.....	52
4.5 Uji Hipotesis .....	54
4.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	54
4.5.2 Uji Simultan (Uji f).....	56
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	58

4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Secara.....	59
Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	59
4.6.4 Hambatan Penelitian .....	61

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Implikasi Manajerial .....	62

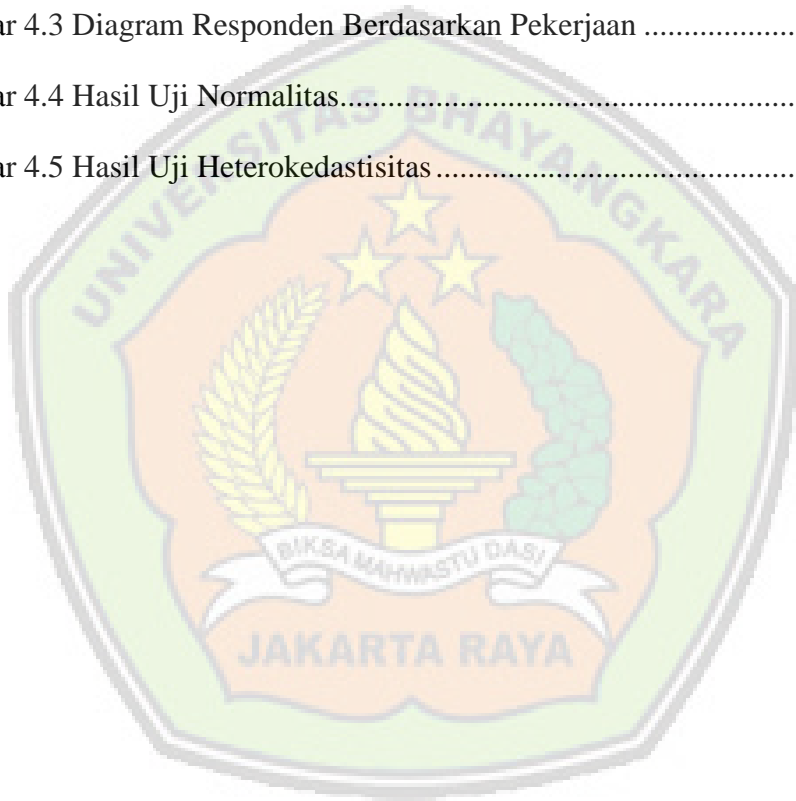
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Teoritis.....	21
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	23
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Halte Bus Transjakarta.....	3
Tabel 1.2	Data Penumpang Bus Transjakarta dan KRL Jabodetabek .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1	Skala Likert.....	28
Tabel 4.1	Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	38
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogorov - Smirnov</i> .....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Autokorelasi .....	52
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji Determinasi Koefisien R .....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) .....	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	57

