



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.Transjakarta**

(Study kasus konsumen Transjakarta Koridor Tanjung Priok -PGC)

SKRIPSI

SAMSON MANGATUR SILABAN

1313.1111.493

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT

MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

TAHUN 2016

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Samson Mangatur Silaban

Nim : 1313.1111.493

Jenjang : Strata Satu

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Pt.Transjakarta (Study
Kasus Pelanggan Transjakarta Koridor Tanjung
Priok - PGC)

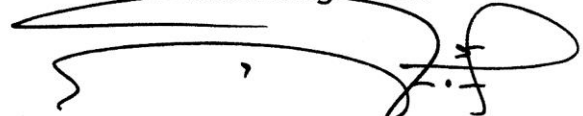
Jakarta , Agustus 2016

Pembimbing Materi



(Zurlina Lubis, SE, MM)

Pembimbing Teknis



(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

Mengetahui

~~Puket I~~ Bidang Akademik STIE JIC



(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

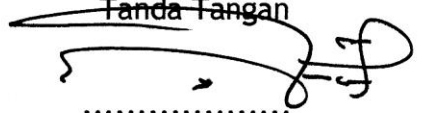
Ujian skripsi diselenggarakan , 30, 8, 2016

TIM PENGUJI

Nama

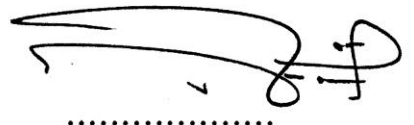
Ketua

: Drs. H. Arjuna Wiwaha , MM

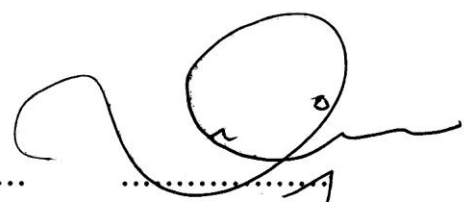
Tanda Tangan


Anggota

: 1. Drs. H. Arjuna Wiwaha. MM



2. Zurlina Lubis , SE, MM



3. Aripin Nugroho, SE, MM



KATA PENGANTAR

Puji hormat dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih setia-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt.Transjakarta (Study Kasus Konsumen Transjakarta Koridor Tanjung Priok -PGC).Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program studi Manajemen Pemasaran pada Sekolah Ilmu Ekonomi Jakarta International College.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penulis dalam skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Ir.Agus Susanto,MM,Ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs.H Arjuna Wiwaha,MM Selaku Puket I STIE JIC dan Sekaligus Pembimbing Teknis.

3. Bapak Arifin Nugroho,SE,MM,sebagai Kajar Manajemen.
4. Ibu Zurlina Lubis,SE,MM sebagai pembimbing materi skripsi ini
5. Bapak/Ibu dosen,serta seluruh staf STIE JIC yang sangat membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa saya berterimakasih kepada orang tua yang tercinta,Ibu Dumaria Hutajulu yang senantiasa momotivasi serta mendoakan untuk kelancaran skripsi ini dan Bapak Mangapul Silaban yang selalu memotivasi,mendoakan,membimbing,memberikan kritik,saran,serta pengorbanan lahir dan batin.
7. Keluarga Muhamad Bagja Nugraha,SE. yang telah membantu dan memberi inspirasi.
8. Seluruh teman-teman STIE JIC yang turut membantu serta melungkan waktu dan pikirannya.
9. Terimakasih juga kepada pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jakarta, Agustus 2016

Samson Mangatur Silaban

ABSTRAKSI

Samson Mangatur Silaban,1313.1111.493,Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt.Transjakarta (Study Kasus Konsumen Transjakarta Koridor Tanjung Priok - PGC),75 halaman,33 tabel, dan 3 gambar,Jakarta,2016.

Penelitian ini membahas masalah pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan hubungan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan Pt.Transjakarta (study kasus konsumen transjakarta koridor tanjung priok - PGC).

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan PT.Transjakarta, hal tersebut diketahui dari analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 49.0%. Hal ini berarti kualitas jasa memberikan kontribusi sebesar 49.0% terhadap loyalitas pelanggan PT.Transjakarta.Secara parsial hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti ada pengaruh antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan Pt.Transjakarta.

Daftar acuan : 5 buku (2005-2013), 3 jurnal, dan 3 sumber dari internet.

Dosen Pembimbing : Zurlina Lubis,Drs.H.Arjuna Wiwaha,MM

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat penelitian	4
BAB II : KAJIAN TEORITIS , KERANGKA BERFIKIR , DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis.....	6
1. Kualitas Jasa.....	6
2. Loyalitas Pelanggan.....	12
B. Kerangka Berfikir	21
C. Hipotesis	22
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	23
B. Metode Penelitian	23
C. Definisi Operasional	24
D. Populasi dan Sampel	28
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data	31

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	38
B. Struktur Organisasi Perusahaan	41
C. Bidang Usaha Perusahaan.....	42
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	44

BAB V : HASIL PENELITIAN

A. Data Hasil Penelitian	49
B. Pengolahan Data	50
C. Pengujian Hipotesis	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	74
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Model Loyalitas Pelanggan	14
Tabel 2	Kisi Kisi Instrument.....	25
Tabel 3	Skala Penelitian Untuk Pertanyaan Positif dan Negatif.....	29
Tabel 4	Interval Penilaian Responden	32
Tabel 5	Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 6	Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	51
Tabel 7	Profil Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 8	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 9	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pertama “Petugas Pt.Transjakarta memberikan informasi kepada pelanggan secara akurat”	52
Tabel 10	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedua “Petugas Pt.Transjakarta lancar dalam melakukan prosedur pelayanan”	53
Tabel 11	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketiga “Petugas Pt.Transjakarta mempermudah teknis pelayanan”	54
Tabel 12	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keempat “Bus Transjakarta memiliki peralatan yang modern dan fasilitas fisik yang menarik”	54
Tabel 13	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kelima “Pt.Transjakarta memudahkan anda dalam melakukan transaksi pembayaran dalam fasilitas apapun (credit maupun cash)”	55

Tabel 14	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keenam “Kualitas Jasa merupakan prioritas anda dalam memilih transportasi bus Transjakarta”	56
Tabel 15	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketujuh “Petugas Pt.Transjakata melayani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat”	56
Tabel 16	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedelapan “Petugas Pt.Transjakarta menerima saran yang diberikan oleh pelanggan”	57
Tabel 17	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kesembilan “Petugas Pt.Transjakarta menerima kritikan dari pelanggan dengan baik”	58
Tabel 18	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kesepuluh “Petugas Pt.Transjakarta memiliki kemampuan administrasi yang baik”	58
Tabel 19	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kesebelas “Petugas Pt.Transjakarta mampu dalam menjalankan teknis”	59
Tabel 20	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keduabelas “Petugas Pt.Transjakarta mampu bersosialisasi baik dengan pelanggan”	60
Tabel 21	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketigabelas “Petugas Pt.Transjakarta memberikan perhatian kepada pelanggannya dengan baik dan bersedia untuk membantu”	60
Tabel 22	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keempatbelas “Petugas Pt.Transjakarta memiliki kepedulian tinggi terhadap pelanggannya”	61
Tabel 23	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kelimabelas “Petugas Pt.Transjakarta ramah dalam melayani pelanggannya”	62

Tabel 24	Rangkuman Analisis dan Interpretasi Data Kuisioner Kualitas Jasa	62
Tabel 25	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pertama “Saya ingin menggunakan kembali produk Transjakarta”	63
Tabel 26	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedua “Saya sangat puas dengan produk yang ditawarkan Pt.Transjakarta”	64
Tabel 27	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketiga “Saya membeli produk-produk yang ditawarkan Pt.Transjakarta”	65
Tabel 28	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keempat “Bus Transjakarta menjadi alat transportasi utama saya untuk menghabiskan berpergian bersama teman-teman”	65
Tabel 29	Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kelima Anda ikut serta bekerja sama dengan perusahaan dalam memberikan bantuan (kritik dan saran)	66
Tabel 30	Rangkuman Analisis dan Interpretasi Data Kuisioner Loyalitas Pelanggan (Y)	67
Tabel 31	Regresi antara Kualitas jasa Terhadap Loyalitas pelanggan PT.Transjakarta	67
Tabel 32	Analisis Koefisien Korelasi antara Kualitas jasa Terhadap Loyalitas pelanggan PT.Transjakarta	69
Tabel 33	Analisis Koefisien Determinasi Kualitas jasa Terhadap Loyalitas pelanggan PT.Transjakarta	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Proses Pembentukan Loyalitas	17
Gambar 2 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	41

DAFTAR LAMPIIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Kualitas Jasa

Lampiran 3 Tabulasi Loyalitas Pelanggan

Lampiran 4 Tabel Patokan t tabel , r tabel , f tabel

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian