

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA
(Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**AGUNG RAHMADI
21160000149**

ace
sidang 17/9/21



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA
(Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**AGUNG RAHMADI
21160000149**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

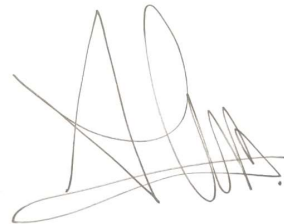
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 24 September 2021



AGUNG RAHMADI
NPM 21160000149

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 24 September 2021

Pembimbing,



Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc.


HALAMAN PENGESAHAN


Karya ilmiah dengan judul :

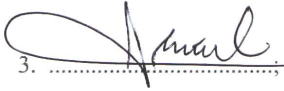
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

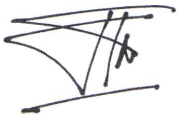
telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 24 September 2021 dengan nilai B+

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ; Dr. Diah Pralitasari, SP., MM..
(Pembimbing)

3. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)

4. ; Asep Saefurahman, SE., ME
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

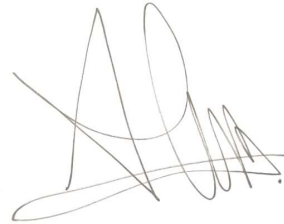
Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM.. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc. selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak Transjakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 24 September 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

AGUNG RAHMADI

NPM 21160000149

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUNG RAHMADI
NPM : 21160000149
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 September 2021

Yang menyatakan,



Agung Rahmadi

Agung Rahmadi
NPM : 21160000149
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Dr. Diah Pranitasari, SP., MM..

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN
FASILITAS BUS TRANSJAKARTA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA
(Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metoda survey. Populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metoda analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan Software (perangkat lunak) SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Fasilitas,
Kepuasan Pelanggan***

Agung Rahmadi
NPM : 21160000149
Programme Study S-1 Management

Advisor Lecturer :
Dr. Diah Pranitasari, SP., MM..

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TIMELINESS AND
TRANSJAKARTA BUS FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION OF
TRANSJAKARTA BUS (Case Study on Customers at the Tanjung Priok Bus
Stop)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, timeliness, and facilities on the satisfaction of Transjakarta bus customers (Case Study on Customers at the Tanjung Priok Bus Stop)

The strategy used in this research is associative strategy with survey method. The population used is all Transjakarta bus customers at the Tanjung Priok bus stop. The sampling technique used in this research is purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study uses the method of analysis of the coefficient of determination and hypothesis testing with SPSS software.

The results of this study indicate that partially and simultaneously there is a significant influence on the effect of service quality, timeliness, and facilities on the satisfaction of Transjakarta bus customers at the Tanjung Priok Bus Stop.

Keywords: Service Quality, Timeliness, Facilities, Customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Manajemen Jasa	15
2.2.2. Kualitas pelayanan	16
2.2.3. Ketepatan waktu.....	20
2.2.4. Fasilitas	22
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	25

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	29
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	29
2.3.2. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan	30
2.3.3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	31
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	31
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	32
BAB III METODA PENELITIAN	34
3.1. Strategi Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.2.1. Populasi penelitian.....	34
3.2.2. Sampel penelitian	35
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	36
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5. Metoda Analisis Data.....	41
3.5.1. Metoda Pengolahan Data.....	41
3.5.2. Metoda Penyajian Data.....	42
3.5.3. Analisis Statistik Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	47
4.1.1. Deskripsi Perusahaan.....	47
4.1.2. Visi, Misi dan Slogan.....	50
4.2. Deskripsi Responden.....	50
4.3. Deskripsi Data.....	52
4.3.1. Deskripsi data variabel kualitas pelayanan.....	53
4.3.2. Deskripsi data variabel ketepatan waktu	53
4.3.3. Deskripsi data variabel fasilitas.....	54
4.3.4. Deskripsi data variabel kepuasan pelanggan.....	55
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	55

4.4.1. Uji validitas	56
4.4.2. Uji reliabilitas	58
4.5. Analisis Statistik Data	58
4.5.1. Analisis koefisien determinasi.....	58
4.5.2. Pengujian hipotesis.....	63
4.6. Temuan Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Simpulan	71
5.2. Saran.....	72
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	73
 DAFTAR REFERENSI	 74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner.....	37
Tabel 3.2. Operasional Variabel dan Indikator Kualitas pelayanan (X_1), Ketepatan waktu (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan pelanggan (Y).	38
Tabel 4.1. Koridor Bus Transjakarta.....	48
Tabel 4.2. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Kualitas pelayanan.	56
Tabel 4.3. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Ketepatan waktu	56
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Fasilitas.....	57
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Kepuasan pelanggan	57
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
Tabel 4.7. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas pelayanan (X_1) dan Kepuasan pelanggan (Y).....	59
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Ketepatan waktu (X_2) Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.9. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Fasilitas (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.10. Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan kualitas pelayanan (X_1), ketepatan waktu (X_2), dan fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok (Y)	62
Tabel 4.11. Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kualitas pelayanan (X_1), Variabel Ketepatan waktu (X_2), Variabel Fasilitas (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	63
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Secara Simultan (F)	65
Tabel 4.13. Matrik Hasil Penelitian	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar 4.1. Data Responden Berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Tanjung Priok	51
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Lamanya menjadi penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Tanjung Priok	52
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	53
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Ketepatan waktu (X_2)	54
Gambar 4.6. Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas (X_3)	54
Gambar 4.7. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	55
Gambar 4.8. Hasil Penelitian	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_1).....	81
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Variabel Ketepatan waktu (X_2).....	84
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Variabel Fasilitas (X_3)	87
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	90
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Berpasangan Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	93
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas pelayanan (X_1)	96
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ketepatan waktu (X_2)....	97
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas (X_3).....	98
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan pelanggan (Y)	99
Lampiran 11. Hasil Output SPSS (Deskripsi Data).....	100
Lampiran 12. Hasil Output SPSS (Nilai Koefisien Determinasi dan Signifikansi Parsial)	101
Lampiran 13. Hasil Output SPSS (Nilai Koefisien Determinasi Berganda dan Signifikansi Simultan).....	102
Lampiran 14. Dokumentasi Riset Penelitian	103
Lampiran 15. Surat Keterangan Riset.....	104
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	106