

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PENUMPANG**

**(Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta  
Di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

**SKRIPSI**

**YUSUF SETIAWAN  
2115000032**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI  
KEPUASAN PENUMPANG**

**(Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta  
Di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

**SKRIPSI**

**YUSUF SETIAWAN  
2115000032**



**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 DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG**

**(Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta  
Di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

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, Juni 2021

*MATERAI 6000*

**YUSUF SETIAWAN**  
NPM 2115000032

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG**

**(Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta  
Di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. 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, Juni 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME



## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :


### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG**


**(Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta  
Di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**


Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal      **10 Februari 2021** dengan nilai     

#### Panitia Ujian Karva ilmiah

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

2. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Pembimbing)

3. ; Dr. Gatot prabantoro, SE,MM  
(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. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Ibu Dr. Ir. Diah Pralitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Tri Utomo dan Ibu Sutriyah yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan yang tiada henti memberikan masukan dan arahan, dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya selama ini.
8. Transjakarta yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang peneliti yang diperlukan.
9. Semua pihak yang telah membantu saya 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, Juni 2021

**YUSUF SETIAWAN**  
NPM 2115000032

# 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 : YUSUF SETIAWAN  
NPM : 21150000032  
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 DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN  
PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte  
Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

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 : Juni 2021

Yang menyatakan,

ttd

Yusuf Setiawan



Yusuf Setiawan  
NPM : 21150000032  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN  
PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di  
Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan penumpang pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI. 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 metode analisis jalur dengan Software (perangkat lunak) Partial Least Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu memediasi persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Loyalitas Penumpang,  
Kepuasan Penumpang*

Yusuf Setiawan  
NPM : 21150000032  
Program Studi S-1 Manajemen

*Supervisor:*  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
LOYALTY MEDIATED PASSENGER SATISFACTION (Case Study of  
Transjakarta Transportation Passenger Corridor XI - Corridor X)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality and price perception on loyalty mediated by passenger satisfaction in Transjakarta Transportation Corridor XI - Corridor X.*

*The strategy used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all Transjakarta Transportation Passengers of Corridor XI - Corridor X. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a sample size of 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study uses a path analysis method with Partial Least Square Software.*

*The results of this study indicate that service quality and price perception have a positive and significant direct effect on customer satisfaction and customer loyalty, and that satisfaction has a positive and significant direct effect on customer loyalty. Customer satisfaction is able to mediate price perceptions of customer loyalty in Transjakarta Transportation Corridor XI - Corridor X*

*Keywords: Service Quality, Price Perception, Passenger Loyalty,  
Passenger Satisfaction*

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Manajemen Pemasaran .....	12
2.2.2. Kualitas pelayanan .....	14
2.2.3. Persepsi harga .....	17
2.2.4. Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2.5. Loyalitas pelanggan .....	26

	<b>Halaman</b>
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	29
2.3.1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang .....	29
2.3.2. Pengaruh langsung persepsi harga terhadap kepuasan penumpang .....	29
2.3.3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.....	30
2.3.4. Pengaruh langsung persepsi harga terhadap loyalitas penumpang.....	30
2.3.5. Pengaruh langsung kepuasan penumpang terhadap Loyalitas penumpang .....	31
2.3.6. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang Melalui kepuasan penumpang .....	31
2.3.7. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang .....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	32
2.5. Kerangka Konseptual .....	33
 <b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	 <b>35</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	35
3.2. Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1. Populasi penelitian.....	35
3.2.2. Sampel penelitian dan <i>Sampling</i> Penelitian .....	36
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data.....	38
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	38
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	40
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

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	48
4.1.2. Visi, Misi dan Slogan.....	51
4.2. Deskripsi Responden.....	51
4.3. Deskripsi Data.....	54
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan .....	54
4.3.2. Deskripsi Variabel Persepsi harga .....	55
4.3.3. Deskripsi Variabel Loyalitas penumpang .....	55
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan penumpang .....	56
4.4. Analisis Statistik Data .....	57
4.4.1. Analisis <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	58
4.4.2. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	62
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	64
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>74</b>
5.1. Simpulan .....	74
5.2. Saran.....	75
5.3. Keterbatasan Peneliti Dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	75
 DAFTAR REFERENSI .....	 77

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Skala Likert .....	39
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel dan Indikator Penelitian.....	39
<b>Tabel 4.1.</b> Koridor Bus Transjakarta.....	49
<b>Tabel 4.2.</b> <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 .....	59
<b>Tabel 4.3.</b> <i>Cross Loading</i> .....	60
<b>Tabel 4.4.</b> <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	61
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil <i>R Square</i> .....	63
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Model Fit .....	64
<b>Tabel 4.7.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung .....	65
<b>Tabel 4.8.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	65
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
<b>Gambar 2.2.</b> Kerangka Konseptual penelitian.....	34
<b>Gambar 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
<b>Gambar 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan sejak kapan menjadi Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI	52
<b>Gambar 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Selain menjadi Penumpang Transportasi Transjakarta apakah anda menggunakan jasa lainnya .....	53
<b>Gambar 4.4.</b> Data Responden Selain menjadi Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI apakah anda menggunakan jasa lainnya .....	53
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan.....	54
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Skala Likert Variabel Persepsi harga.....	55
<b>Gambar 4.7.</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas penumpang.....	56
<b>Gambar 4.8.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan penumpang .....	56
<b>Gambar 4.9.</b> Model Struktural.....	58
<b>Gambar 4.10.</b> <i>Outer Model - Step 1</i> .....	59
<b>Gambar 4.11.</b> <i>Inner Model</i> .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	79
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	83
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Data Variabel Persepsi harga ( $X_2$ ) .....	86
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas penumpang (Y) .....	89
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan penumpang (Z).....	92
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan .....	95
<b>Lampiran 7.</b> Deskripsi Data.....	98
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas.....	99
<b>Lampiran 9.</b> Ha Hasil Uji Validity Diskriminan .....	101
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	102
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Model Fit .....	103
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung .....	104
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung .....	106
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Koefisien.....	108
<b>Lampiran 15.</b> Hasil R <i>Square</i> .....	110
<b>Lampiran 16.</b> Dokumentasi Foto .....	111
<b>Lampiran 17.</b> Surat Keterangan Riset.....	112
<b>Lampiran 18.</b> Riwayat Hidup Peneliti .....	113



