

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
PADA MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

ABDUL RAHMAN

21170000179



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

2022

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
PADA MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

ABDUL RAHMAN

21170000179



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

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

2022

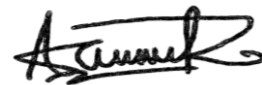
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA MASA
PANDEMI COVID 19**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 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, 2 Februari 2022



ABDUL RAHMAN
NIM 21170000179

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

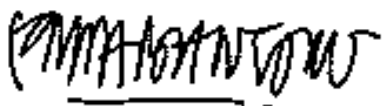
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA MASA PANDEMI COVID 19

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 3 Maret 2022

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM



digitally signed

M. Ananda Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA MASA
PANDEMI COVID 19**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 Februari
2022 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  : M. Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
(Pebimbing)
3.  : Doddi Prastuti, SE., MBA
(Dosen Penguji)
4.  : Imelda Aprileny, SE., ME
(Dosen Penguji)

KATA PENGANTAR

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

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

1. Bapak Dr. Gatot Prabantoro, S.E., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Doddi Prastuti, SE., MBA dan Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku 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, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membrikan kesabaran dan ketulusan dalam memberikan pendidikan serta pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Ibu, Bapak, Adik dan Saudara tersayang yang telah memberikan dukungan, doa, serta memberikan semangat dan keyakinan untuk saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat serta teman-teman yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu Indah Permata Sari, Meity Puspita, Adeline Amarah A, Petty Rahmawati, Herlina, Sarah, Febby, Zulmi, Ali, Ismail, Yoan, Kinoy.
8. Para responden yang telah berpartisipasi meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini.

Jakarta, 2 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abdul Rahman', with a stylized flourish at the end.

ABDUL RAHMAN
NIM 21170000179

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Abdul Rahman
NPM : 21170000179
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA MASA
PANDEMI COVID 19**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 2 Februari 2022

Yang menyatakan,



Abdul Rahman

Abdul Rahman 21170000179 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA MASA PANDEMI COVID 19	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap niat menggunakan kembali bus Transjakarta dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda berbasis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan <i>SmartPLS 3</i>. Sampel penelitian ini ditentukan berdasarkan metode <i>purposive sampling</i> menggunakan rumus Yamane, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dengan melalui penyebaran kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>)</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta, (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta, (3) kepercayaan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali bus Transjakarta, (4) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali bus Transjakarta, (5) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali bus Transjakarta, (6) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali melalui kepuasan pelanggan dan (7) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali melalui kepuasan pelanggan.</p>	
<p><i>Kata kunci: Kepercayaan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali</i></p>	

Abdul Rahman 21170000179 Bachelor Degree in Manajemen	Supervisor: Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
THE EFFECT OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON INTENTION TO RE-USING THE TRANSJAKARTA BUS WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATOR DURING THE COVID-19 PANDEMIC	
<p>ABSTRACT</p> <p>This study aims to analyze the effect of trust and service quality on the continuance intention Transjakarta buses with customer satisfaction as a mediator.</p> <p>This study uses a descriptive quantitative approach, which is measured using a method based on Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3. The sample of this study was determined based on the purposive sampling method using the Yamane formula, with a total sample of 100 respondents. The data used in this study are primary data collected by distributing questionnaires. Hypothesis testing is done using path analysis.</p> <p>The results of the study prove that (1) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction for Transjakarta buses, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction for Transjakarta buses, (3) trust has no effect on the intention to reuse Transjakarta buses, (4) service quality has a positive and significant effect on intentions to reuse Transjakarta buses, (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on intentions to reuse Transjakarta buses, (6) trust has a positive and significant effect on intentions to reuse through customer satisfaction and (7) quality service has a positive and significant effect on the continuance intention through customer satisfaction.</p>	
<p><i>Keywords: Trust, service quality, customer satisfaction and continuance intention</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	7
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>).....	16
2.2 Review Hasil Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	21
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>)	22
2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>)	22
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>)	22

2.3.6	Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>) melalui mediasi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	23
2.3.7	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Continuance Intention</i>) melalui mediasi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	23
2.4	Pengembangan Hipotesis Penelitian	23
2.5	Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN		26
3.1	Strategi Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.2.1	Populasi Penelitian	26
3.2.2	Sampling dan Sampel Penelitian.....	27
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1	Sumber Data.....	28
3.3.2	Metoda Pengumpulan Data	28
3.4	Operasional Variabel Penelitian	29
3.4.1	Variabel Eksogen	29
3.4.2	Variabel Intervening.....	30
3.4.3	Variabel Endogen.....	31
3.5	Metode Analisis Data	32
3.5.1	Statistik Deskriptif	32
3.5.2	Analisis Jalur Partial Least Square (PLS)	32
3.5.3	Analisis Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
3.5.4	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	34
3.5.5	Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	36
4.2	Deskripsi Responden	36
4.2.1	Usia Responden.....	36
4.2.2	Jenis Kelamin Responden	37
4.2.3	Profesi/Pekerjaan Responden.....	37
4.2.4	Frekuensi Penggunaan Responden.....	38
4.2.5	Alasan Penggunaan Responden	38
4.3	Analisis Data	39
4.3.1	Analisis Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39

4.3.1.1	Uji Validitas	39
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
4.3.2.1	Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	47
4.3.2.2	Penilaian Goodness of Fit.....	47
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.3.1	Pengujian Pengaruh Langsung Kepercayaan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	49
4.3.3.2	Pengujian Pengaruh Langsung Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	49
4.3.3.3	Pengujian Pengaruh Langsung Kepercayaan (X1) Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Y).....	50
4.3.3.4	Pengujian Pengaruh Langsung Kualitas Layanan (X2) Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Y).....	50
4.3.3.5	Pengujian Pengaruh Langsung Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Y).....	51
4.3.3.6	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung Kepercayaan (X1) Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	52
4.3.3.7	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan (X2) Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z) 52	
4.4	Temuan Hasil Penelitian	53
4.4.1	Pengaruh Langsung Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.2	Pengaruh Langsung Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.4.3	Pengaruh Langsung Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali	54
4.4.4	Pengaruh Langsung Kualitas Layanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali	54
4.4.5	Pengaruh Langsung Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	54
4.4.6	Pengaruh Tidak Langsung Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan.....	55
4.4.7	Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	57
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	58

DAFTAR REFERENSI	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Menggunakan Skala Likert	29
Table 3.2 Indikator Variabel Eksogen.....	29
Table 3.3 Indikator Variabel Intervening	31
Table 3.4 Indikator Variabel Endogen	31
Table 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Table 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Table 4.3 Data Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan	37
Table 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	38
Table 4.5 Data Responden Berdasarkan Alasan.....	38
Table 4.6 Hasil <i>Outer Loading</i>	40
Table 4.7 Hasil Perhitungan Ulang <i>Outer Loading</i>	41
Table 4.8 Hasil Perhitungan Ulang Kedua <i>Outer Loading</i>	43
Table 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	43
Table 4.10 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	44
Table 4.11 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	45
Table 4.12 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	47
Table 4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	47
Table 4.14 Hasil Nilai <i>Direct Effect</i>	48
Table 4.15 Hasil Nilai <i>Indirect Effect</i>	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Hasil Perhitungan <i>Outer Model</i>	39
Gambar 4.2 Hasil Penghitungan Ulang <i>Outer Model</i>	41
Gambar 4.3 Hasil Penghitungan Ulang Kedua <i>Outer Model</i>	42
Gambar 4.4 Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian Dengan SPSS	66
Lampiran 3. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Kepercayaan (X1)	73
Lampiran 4. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Kualitas Layanan (X2)	75
Lampiran 5. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Niat Menggunakan Kembali (Y)	78
Lampiran 6. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	80
Lampiran 7. Deskripsi Data Responden.....	83
Lampiran 8. Hasil Perhitungan <i>Outer Loading</i>	90
Lampiran 9. Hasil Perhitungan Ulang Pertama <i>Outer Loading</i>	92
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Ulang Kedua <i>Outer Loading</i>	93
Lampiran 11. Hasil Perhitungan <i>Discriminant Validity</i>	94
Lampiran 12. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Cronchbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	94
Lampiran 13. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	94
Lampiran 14. Hasil Perhitungan Model Fit.....	95
Lampiran 15. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Efek Langsung	95
Lampiran 16. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Tidak Langsung	95
Lampiran 17. Surat Izin Riset	96
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup	97