

**PENGARUH P-TRANSQUAL DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT. TRANSJAKARTA**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh :**

**DIMAS RHOULLY SOERIAATMADJA**

**1111001086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH P-TRANSQUAL DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. TRANSJAKARTA**

**Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan Tugas Akhir**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**

**Universitas Bakrie**



**Disusun Oleh :**

**DIMAS RHOULLY SOERIAATMADJA**

**1111001086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2017**

# **Pengaruh P-TRANSQUAL dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Transportasi Jakarta**

Dimas Rhoully Soeriaatmadja

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh P-TRANSQUAL atau kualitas layanan transportasi publik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada pelanggan layanan Transjakarta dari PT. Transportasi Jakarta. Sebanyak 100 responden digunakan dalam penelitian ini yang ditarik melalui teknik convenience sampling. Data yang diperoleh merupakan data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Berdasarkan hasil uji regresi, variabel P-TRANSQUAL dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan PT. Transportasi Jakarta. Selain itu, P-TRANSQUAL dan kepuasan pelanggan berpengaruh sebesar 63,7% pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: P-TRANSQUAL, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**Effect of P-TRANSQUAL and Customer Satisfaction Against Customer Loyalty  
PT. Transportation Jakarta**

Dimas Rhoully Soeriaatmadja

---

***ABSTRACT***

*This study was conducted to verify the influence of P-TRANSQUAL or the quality of public transportation services and customer satisfaction on loyalty to customers of Transjakarta services from PT. Transportasi Jakarta. Primary data is used throughout this study based on 100 respondents that were collected using convenience sampling method. Based on regression test result, P-TRANSQUAL variable and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty of PT. Transportation Jakarta. In addition, P-TRANSQUAL and customer satisfaction influence 63.7% on customer loyalty*


*Keywords: P-TRANSQUAL, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan secara benar.**

**Nama : Dimas Rhoully Soeriaatmadja**

**NIM : 1111001086**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 14 September 2017**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Rhoully Soeriaatmadja  
NIM : 1111001086  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh P-TRANSQUAL dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Transportasi Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 September 2017

Yang menyatakan,  
  
Dimas Rhoully



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dimas Rhoully Soeriaatmadja  
NIM : 1111001086  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh P-TRANSQUAL dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Transportasi Jakarta

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

## DEWAN PENGUJI

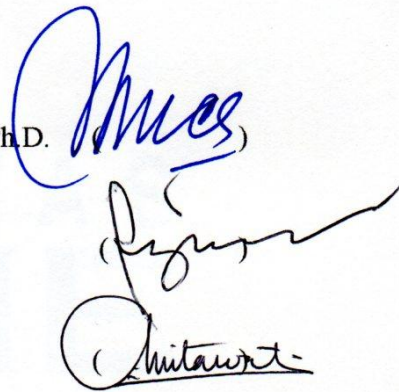
Pembimbing I : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA., Ph.D.

Penguji 1 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s

Penguji 2 : M. Th. Anitawati, Ir, M.S, M.Sc

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 September 2017



The image shows three handwritten signatures in blue ink. The top signature is a large, stylized cursive signature, likely belonging to Muchsin Saggaff Shihab. Below it is a smaller, more legible signature, likely belonging to Aurino Rilman A. Djamaris. The bottom signature is also smaller and more legible, likely belonging to M. Th. Anitawati.



## **DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR & GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 P-Transqual.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12
2.5 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	14

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	18

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3.1 Sumber Data.....	19
3.3.2 Pengumpulan Data.....	19
3.4 Variabel.....	20
3.4.1 Variabel Penelitian.....	20
3.4.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	21
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	22
3.5.1 Uji Validitas.....	22
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.6.1 Uji Normalitas.....	24
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	24
3.6.3 Uji Multikolinieritas.....	24
3.7 Uji Hipotesis.....	24
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.7.2 Koefisien Determinasi atau Adjusted R-2.....	25
3.7.3. Uji T.....	26
3.7.4 Uji F.....	26

#### **BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN**

4.1 Analisa Karakteristik Responden.....	28
4.2 <i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	29
4.3 Analisa Statistik.....	31
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	31
4.3.2 Uji Validitas.....	32
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
4.4.1 Uji Normalitas.....	34
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	34
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
4.5 Analisa Regresi Linier Berganda.....	36
4.6 Pengujian Hipotesis.....	38
4.6.1 Uji T.....	40
4.6.2 Uji F.....	42
4.6.3 Koefisien Determinasi.....	41
4.7 Pembahasan.....	43

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	46

#### **DAFTAR**

<b>PUSTAKA</b> .....	
----------------------	--

47

<b>LAMPIRAN</b> .....	49
-----------------------	----

## DAFTAR GAMBAR & GRAFIK

<b>Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4.2 Scatterplot.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	34
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	36
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda (Metode <i>Stepwise</i> ).....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi ( <i>Excluded Variable</i> ).....	38
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi P-Transqual.....	41
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi secara bersama-sama .....	42
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	48
<b>KUESIONER</b> .....	51
<b>LAMPIRAN KARAKTERISTIK RESPONDEN</b> .....	57
<b>LAMPIRAN HASIL OLAH DATA (<i>Pretest 30</i>)</b> .....	59
<b>UJI Validitas dan Reliabilitas 100 sampel</b> .....	67

