

**ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



Ulvie Maharani

1142003003

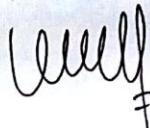
**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
UNIVERSITAS BAKRIE
Jakarta
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ulvie Maharani

NIM : 1142003003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ulvie Maharani

NIM : 1142003003

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Transjakarta Dengan Menggunakan Metode *Customer Relationship Management*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Rizal Silalahi, MBA.

Penguji : Tri Susanto, S.E., M.T.

Penguji : Ir. Gunawarman Hartono M.Eng.

(Rizal Silalahi)

(Tri Susanto)

(Gunawarman Hartono)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Agustus 2018

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT”** ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin berterimakasih kepada seluruh pihak yang selalu mendukung, memberi saran, dan memberi pengetahuan baru yang didapat oleh penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang turut berkontribusi, diantaranya:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Ir. Esa Haruman Wiraatmaja, M.Sc.Eng, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Ir. Rizal Silalahi, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Tri Susanto, S.E., M.T. dan Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. selaku dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan saran dan masukan dalam membantu penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan pelajaran hidup selama 8 semester perkuliahan.
7. Fathul Amin dan Sylviana selaku orangtua penulis dan *main support system*, yang tidak hentinya mendoakan agar penulis selalu mendapat kemudahan dan pengetahuan-pengetahuan baru agar nantinya penulis dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar pada umumnya dan kerabat

dekat pada khususnya. Serta dukungan materil dan moril yang senantiasa selalu diberikan kepada penulis agar mampu menghadapi hari-hari dalam penulisan Tugas Akhir.

8. Abdullah Farhan, selaku adik kandung dan teman bertukar pikiran yang sangat menghibur dan mendukung apa yang dilakukan oleh penulis setiap saat.
9. Kahfi Taufan Saputra, selaku teman terdekat penulis yang sangat mendengarkan setiap keluh kesah dan selalu mendorong penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Setyadinda Putri Malinda, selaku kakak tingkat di Universitas Bakrie, yang menceritakan pengalaman dan memberikan saran selama masa perkuliahan ini.
11. Grace Angel dan Dynda Puspa Pramedia, selaku sahabat yang sangat menghibur dan juga saling memotivasi satu sama lain sepanjang masa perkuliahan.
12. Teman-teman Teknik Industri 2014 yang menjadi pemicu untuk terus semangat mengerjakan Tugas Akhir ini agar kami semua bisa mengikuti wisuda bersama-sama.

Dan akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2018

Penyusun

Universitas Bakrie

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ulvie Maharani
NIM : 1142003003
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : kuantitatif kualitatif

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:

“ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA DENGAN MENGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT”

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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Ulvie Maharani)

**ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Ulvie Maharani

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui apakah program *customer relationship management* yang telah dilakukan oleh Transjakarta selama ini sudah dirasakan dampaknya oleh masyarakat pengguna Transjakarta Busway. Variabel yang digunakan untuk mewakili CRM yaitu *continuity marketing*, *one to one marketing*, dan *partnering program*, serta adanya loyalitas pelanggan yang menjadi variabel terikat. Sampel yang diambil dalam penelitian kali ini adalah 200 responden dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisikan pertanyaan seputar CRM kepada para pengguna Transjakarta Busway. Hasil kuesioner diolah menggunakan Uji t dan Uji F. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *continuity marketing* tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan, *one to one marketing* tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan, *partnering program* mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan *continuity marketing*, *one to one marketing*, dan *partnering program* secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Continuity Marketing, One to One Marketing, Partnering Program, Loyalitas Pelanggan.*

**ANALISIS PELAYANAN TRANSJAKARTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Ulvie Maharani

ABSTRACT

This research was made to knowing whether the customer relationship management program that has been done by Transjakarta has been felt the impact by Transjakarta Busway users. Variables used to represent CRM are continuity marketing, one to one marketing, and partnering programs, as well as customer loyalty that becomes dependent variable. The sample taken in this research is 200 respondents by using slovin formula. The data collection was done by distributing questionnaires containing questions about CRM to Transjakarta Busway users. The results of questionnaires are processed using t-test and F-test. The conclusion of this research are continuity marketing does not affect customer loyalty, one to one marketing does not affect customer loyalty, partnering program affect customer loyalty, and continuity marketing, one to one marketing, and partnering program together affect customer loyalty.

Key Words: *Customer Relationship Management, Continuity Marketing, One to One Marketing, Partnering Program, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
2. LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Bus Rapid Transit.....	9
2.1.1 Transjakarta Sebagai BRT.....	10
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2.4 Keuntungan Dengan Adanya Loyalitas Pelanggan.....	13
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.3.1 Pengertian CRM.....	14
2.3.2 Tujuan dan Manfaat CRM.....	14

2.3.3 Tahapan-Tahapan CRM.....	15
2.3.4 <i>Relationship Marketing</i>	16
3. METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Metode Penelitian.....	18
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	19
3.4 Uraian Diagram Alir.....	20
3.5 Variabel Penelitian.....	22
4. ANALISIS MASALAH.....	24
4.1 Karakteristik Responden.....	24
4.2 Uji Validitas.....	28
4.3 Uji Reliabilitas.....	29
4.4 Uji Prasyarat Analisis.....	31
4.4.1 Uji Normalitas.....	31
4.4.2 Uji Linearitas.....	31
4.5 Multikolinearitas.....	32
4.6 Heteroskedastisitas.....	33
4.7 Analisis Regresi Berganda.....	33
4.8 Uji Hipotesis.....	35
4.8.1 Uji t.....	35
4.8.2 Uji Signifikansi Simultan F.....	37
4.9 <i>Adjusted R²</i>	37
4.10 Indikator yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.....	38
4.11 Keluhan untuk Transjakarta.....	39
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Jaringan Transjakarta.....	3
Gambar 2.1	Transjakarta Busway.....	11
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	19
Gambar 4.1	<i>Pie Chart</i> (Jenis Kelamin).....	24
Gambar 4.2	<i>Pie Chart</i> (Usia).....	25
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> (Wilayah).....	26
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> (Koridor yang sering digunakan).....	28
Gambar 4.5	Indikator <i>Partnering Program</i>	39
Gambar 4.6	Halte Transjakarta Koridor XIII.....	40
Gambar 4.7	Fasilitas untuk disabilitas.....	40
Gambar 4.8	Mesin <i>tap</i> untuk membayar tiket.....	41
Gambar 4.9	Fasilitas mushola pada halte Transjakarta.....	42
Gambar 4.10	Penumpang berdesakkan saat <i>rush hour</i>	42
Gambar 4.11	Kondektur yang melayani penumpang.....	43
Gambar 4.12	Penumpukkan bis di sebuah halte.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Transjakarta Busway.....	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.2 Usia.....	25
Tabel 4.3 Wilayah.....	26
Tabel 4.4 Koridor yang sering digunakan.....	27
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	29
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	31
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	32
Tabel 4.9 Multikolinearitas.....	32
Tabel 4.10 Heteroskedastisitas.....	33
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda.....	34
Tabel 4.12 Uji t.....	36
Tabel 4.13 Uji Signifikansi Simultan F.....	37
Tabel 4.14 Pernyataan <i>Partnering Program</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Identitas Responden.....	48
Lampiran 2	Pertanyaan Program CRM.....	49
Lampiran 3	Hasil Rekap Kuesioner.....	51
Lampiran 4	Data Identitas Responden.....	59
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas.....	68
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas.....	71
Lampiran 8	Hasil Uji Linearitas.....	72
Lampiran 9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Lampiran 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Lampiran 11	Hasil Uji t.....	74
Lampiran 12	Hasil Uji Signifikansi Simultan F.....	74
Lampiran 13	Hasil <i>Adjusted R</i> ²	74
Lampiran 14	Standar Operasional Prosedur Transjakarta.....	75
Lampiran 15	Kritik dan Saran Responden.....	76