

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI (P-TRANSQUAL)  
TERHADAP KOMUNIKASI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
PADA BISNIS JASA TRANSJAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**DIAS SETIAJI**

**1151001116**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2019**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Dias Setiaji

NIM : 1151001116

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dias Setiaji', is written over a light gray rectangular background.

Tanggal : 16 Agustus 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dias Setiaji  
NIM : 1151001116  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi (P-TRANSQUAL)  
Terhadap Komunikasi *Electronic Word of Mouth* (e-WOM)  
pada Bisnis Jasa Transjakarta

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI




Pembimbing : Dr. Ir. Didit Herawan, M.B.A

Penguji I : Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A

Penguji II : Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2019

(  )  
(  )  
(  )

## UCAPAN TERIMA KASIH

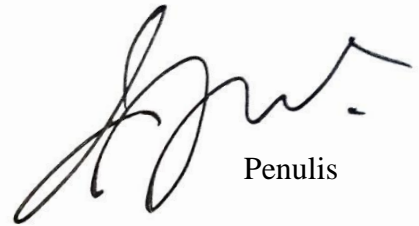
Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi (P-TRANSQUAL) terhadap Komunikasi *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) pada Bisnis Jasa Transjakarta”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Damirin Sutomo dan Ibu Sunarti selaku ayah dan ibu penulis, serta keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama menuntut ilmu di Universitas Bakrie.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana., M.Sc., Ph. D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
4. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph. D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
5. Bapak Dr. Ir. Didit Herawan, M.B.A., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta dengan sabar memberikan bimbingan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M., selaku dosen pembahas dalam sidang seminar proposal sekaligus penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A., selaku penguji Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan masukan yang baik.
8. Resno Hilfan, kawan seperjuangan dan seperantauan di Universitas Bakrie dan di tanah rantau Jakarta. Berjuang bersama-sama dari semester awal hingga akhir.

9. Teman-teman Tebak Famz yang selalu mendukung satu sama lain dan meramaikan kelas saat perkuliahan dengan kelucuan-kelucuan yang tiada habisnya.
10. Teman-teman Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan semangat satu sama lain.
11. Serta teman-teman Universitas Bakrie yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Agustus 2019



Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dias Setiaji  
NIM : 1151001116  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

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

### **Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi (P-TRANSQUAL) Terhadap Komunikasi *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) pada Bisnis Jasa Transjakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekusif 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 dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Agustus 2019

Yang menyatakan



Dias Setiaji

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI (P-TRANSQUAL)  
TERHADAP KOMUNIKASI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
PADA BISNIS JASA TRANSJAKARTA**

Dias Setiaji<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Transjakarta merupakan salah satu transportasi yang diandalkan di Jakarta. Sebagai penyedia layanan jasa transportasi publik, Transjakarta dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh P-TRANSQUAL atau kualitas layanan transportasi publik Transjakarta terhadap komunikasi *electronic word of mouth* konsumen Transjakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu jawaban dari responden atas kuesioner yang disebarakan. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan sampel penelitian. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, jumlah sampel yang diteliti adalah 100 responden. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 20. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pada variabel kualitas layanan atau P-TRANSQUAL memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap e-WOM konsumen Transjakarta. Pada uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 64,5% dari P-TRANSQUAL terhadap e-WOM. Sedangkan sisanya sebanyak 35,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi P-TRANSQUAL yang berpengaruh secara parsial terhadap e-WOM yaitu *comfort*, *tangible* dan *personnel*. Sedangkan dimensi *reliability* tidak berpengaruh karena nilai signifikansinya  $> 0,05$ . Dari ketiga dimensi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa dimensi *comfort* adalah dimensi yang paling berpengaruh terhadap e-WOM berdasarkan nilai signifikansi terkecil yaitu 0,003 yang mendekati 0,000 serta nilai sumbangan efektif sebesar 24,9% yang mana lebih besar dari dimensi yang lainnya.

**Kata kunci: Transjakarta, P-TRANSQUAL, e-WOM**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***THE INFLUENCE OF PUBLIC TRANSPORTATION QUALITY (P-TRANSQUAL) ON ELECTRONIC WORD OF MOUTH COMMUNICATION (E-WOM) IN THE TRANSJAKARTA SERVICE BUSINESS***

Dias Setiaji<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

Transjakarta is one of the favourite public transportation choice in Jakarta. As a provider of public transportation service, Transjakarta is required to always improves the quality of its services. The research is purposed to test the effect of P-TRANSQUAL on e-WOM communication by Transjakarta's consumers. The research uses primary data obtained from respondent's answer on questionnaires. The research uses purposive sampling to determine the amount of the sample. Based on the criteria that has determined, the amount of sample is 100 respondents. Testing done by using multiple linear regression analysis that processed with SPSS version 20. The result of simple linear regression analysis shows that P-TRANSQUAL have significant and positive influences on e-WOM Transjakarta's consumers. In the test of determination, there is an influence 64,5% from P-TRANSQUAL's dimensions against e-WOM. And, the 35,5% left is influenced by other factors outside the model. While, the result of t test analysis shows that there are three dimensions of P-TRANSQUAL partialy influencing on e-WOM they are comfort, tangible, and personnel. On the contrary, reliability dimension didn't affect to e-WOM because of the sig score more than 0,05. From there, the writer concludes that the most influencing dimension to e-WOM is *comfort* which has the lower score of sig whichi is 0,003 and approaching 0,000 and the effective contribution's score is 24,9%, so comfort is the biggest score than the others.

**Keywords: Transjakarta, P-TRANSQUAL, e-WOM**

---

<sup>2</sup> College Student of Management Program at Universitas Bakrie



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Layanan Transportasi (P-TRANSQUAL).....	8
2.2 Komunikasi <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM).....	13
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	17
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Gambaran Umum Transjakarta.....	20
3.3 Variabel Penelitian.....	26
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel.....	30

3.6	Sumber Data .....	32
3.7	Metode Analisis Data .....	33
3.7.1	Uji Instrumen .....	33
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.3	Uji Hipotesis .....	36
3.8	Teknik Analisis Data .....	39
3.9	Hasil <i>Pretest</i> 30 Responden.....	39
BAB IV .....		42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	Model Penelitian.....	42
4.2	Karakteristik Responden .....	43
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.5	Uji Hipotesis.....	51
4.6	Pembahasan .....	59
BAB V.....		65
KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		67
Lampiran 1 Kuesioner.....		71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Penumpang Transjakarta.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1	Model Penelitian.....	42
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	49
Gambar 4.4	Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penumpang Transjakarta Tahun 2007-2015.....	2
Tabel 2.1	Indikator P-TRANSQUAL.....	11
Tabel 2.2	Indikator dalam Dimensi <i>Comfort</i> .....	12
Tabel 2.3	Indikator dalam Dimensi <i>Tangible</i> .....	12
Tabel 2.4	Indikator dalam Dimensi <i>Personnel</i> .....	13
Tabel 2.5	Indikator dalam Dimensi <i>Reliability</i> .....	13
Tabel 2.6	Dimensi dan Indikator Komunikasi e-WOM.....	15
Tabel 2.7	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Koridor dan Rute Transjakarta Khusus BRT (Maret 2019).....	22
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel P-TRANSQUAL.....	27
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel e-WOM.....	28
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas P-TRANSQUAL 30 Responden.....	39
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas e-WOM 30 Responden.....	40
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas P-TRANSQUAL 100 Responden.....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas e-WOM 100 Responden.....	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	47
Tabel 4.8	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	47
Tabel 4.9	Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser.....	51
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.12	Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.13	Ringkasan Koefisien Korelasi dan Regresi.....	56