

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI PO
SUMBER ALAM DI TERMINAL KALIDERES
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



**ARIES WIBOWO
43111010220**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aries Wibowo

NIM : 43111010220

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juni 2015



ARIES WIBOWO

43111010220

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aries Wibowo
 NIM : 43111010220
 Program Studi : Manajemen – S1
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus Sumber Alam di Terminal Kalideres Jakarta Barat

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si)


(Dr. Cecep Winata M.Si)


Tanggal : 25 Agustus 2015

Tanggal : 24 Agustus 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)
 Tanggal :


(Dr. Rina Astini SE, MM)
 Tanggal : 1/9 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat MENCAPAI GELAR Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Transportasi Bus [Sumber Alam di Terminal Kalideres Jakarta Barat.]”**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Khususnya Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua saya Sujana (Alm) dan Tunia serta kakak dan Adik yang telah memberikan doa, memberi dukungan, semangat dan kasih sayang

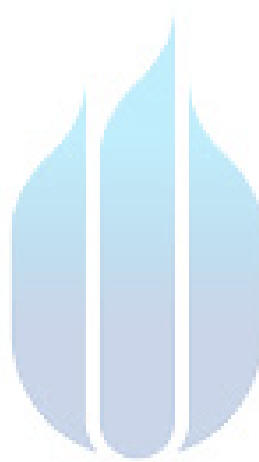
yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.

2. Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekertaris I dan sekertaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Teman-Teman KN (Kafe Nikmat) Manajemen S1 Pandu, Dede, Alfiansyah, Borjoy, Oca Rantxa, Saskia, Rinaldi, Cetek, Patar, Haidar, Beny, Fajar,Umam,Defa, Robi C, Idham, Yana, Jalil, Nico, Al-ambiya, Agung, Tanty, Rara, Wantet, Budi,Tika, Rivan, Fahmidan Agy terimakasih atas do'a, semangat, motivasi dan kebersamaannya.
6. Teman-teman saya dalam menyusun skripsi Niariski, Sari S, Ahmad Rahimmaji, Firda, Zulhaidar, Jovi, Wahyu Setiawan, Isa S, Yusuf Aldian Tanoyo, Lulu Yulianti, Teuku Ananda, Khoiruzan Albi, Roby Juniansyah, Budi Indianto, Rahmi Rahmadhani, Yossy P, Iis Suryani semoga kita selalu diberikan kemudahan dalam hal apapun.
7. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2011, termasuk teman – teman satu jurusan di Manajemen ,

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Jakarta, Juni 2015

Aries Wibowo



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. KajianPustaka	10
1. Pengertian Jasa.....	10
2. Karakteristik Jasa	11

3. Klasifikasi Jasa.....	12
B. Definisi Kualitas Layanan	15
1. Pengertian Kualitas Layanan	15
2. Faktor Penilaian Kualitas Layanan.....	18
3. Faktor Penyebab Kualitas Layanan Buruk	19
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
C. Definisi Kepuasan Konsumen	28
1. PengertianKepuasan Konsumen.....	28
2. Alat Mengukur Kepuasan Konsumen	29
3. DimensiKepuasan Konsumen.....	30
D. Definisi Loyalitas Pelanggan	31
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	31
2. Efek Loyalitas	33
3. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	35
E. Penelitian Terdahulu	36
F. Rangka Pikiran.....	37
G. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
1. Waktu Penelitian	38
2. Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasionalisasi Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran Variabel	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel Penelitian.....	43
3. Jenis Data.....	43

F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara	44
2. Kuisioner (Angket).....	44
G. Metode Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. Uji Kualitas Data.....	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Mutikolonieritas	47
c. Uji Heteroskedastisitas	47
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	48
5. Uji Hipotesis	48
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	48
b. Uji F (Pengujian Secara Parsial)	49
c. Koefisien Determinasi.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
a. Tempat Penelitian.....	52
b. Waktu Penelitian.....	53
2. Statistik Deskriptif.....	53
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	54
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	54
c. Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....	55
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
B. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Hasil Uji Validitas.....	58
2. Hasil Uji Realibilitas.....	58

C. Hasil Analisis Linier Berganda.....	59
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
1. Hasil Uji Normalitas	61
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
E. Hasil Uji Hipotesis.....	64
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	64
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)....	65
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
F. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

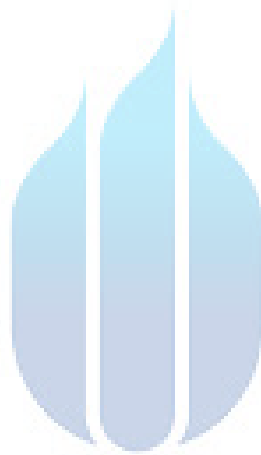
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Keluhan Pelanggan Bus Sumber Alam	6
1.2	Dimensi dan Atribul model SERVQUAL.....	24
2.1	Penelitian Terdahulu.....	36
3. 1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	40
3.2	Oprasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
3.3	Oprasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
3.4	Pengukuran Skala Likert	42
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	55
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	56
4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	56
4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.9	Hasil Linier Regresi Berganda.....	58
4.10	Hasil Uji Normalitas.....	59
4.11	Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
4.12	Hasil Uji F.....	62
4.13	Hasil Uji t.....	63
4.14	Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.3	Rerangka Pikiran.....	37
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	75
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Reponden	80
Lampiran 3	Hasil Kuesioner	82
Lampiran 4	Hasil Uji Kualitas Data	87
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	93