



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KRL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE* RUTE TANAH
ABANG-MAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Studi Psikologi**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh:

Zanuar Ramadhan

46113010094

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan KRL terhadap Kepuasan Pelanggan *Commuter Line* rute Tanah Abang-Maja” telah diajukan sidang skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana pada 10 November 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi psikologi.

Jakarta, 10 November 2017



Pembimbing

Erna Multahada, S.HL., S.Psi., M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan KRL terhadap Kepuasan
Pelanggan *Commuter Line* rute Tanah Abang-Maja**

Nama : Zanuar Ramadhan

NIM : 46113010094

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 10 November 2017

Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Erna Multahada, S.HI., S.Psi., M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi



Muhammad Iqbal, Ph.D

Ketua Program Studi



Dra. Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenatr-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan KRL terhadap Kepuasan**

Pelanggan *Commuter Line* rute Tanah Abang-Maja

Nama : Zanuar Ramadhan

NIM : 46113010094

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 10 November 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 November 2017



Zanuar Ramadhan

NIM. 46113010094

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman, sehat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Krl Terhadap Kepuasan Pelanggan *Commuter Line* Rute Tanah Abang-Maja”** tepat pada waktunya.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program S1 Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik dan berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Dukungan dan bimbingan yang penulis terima dari berbagai pihak turut berperan besar dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dengan penuh rasa hormat penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang sangat tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Bachruddin dan Mama (Almh.) Suparni tercinta selaku orang tua penulis serta Abang ku tersayang Adriar dan Baihaeki selaku adik, Bapak Junaedi dan Ibu Sutini selaku uwa yang penulis sayangi, yang telah banyak memberikan dukungan baik material, moral dan doa, nasihat, arahan, serta perhatian dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis selalu mendapatkan motivasi dan pencerahan bagi pencapaian edukasi penulis.

2. Ibu Erna Multahada, S.HI., S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan, serta bantuan yang sangat ikhlas untuk mendukung skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Muhammad Iqbal, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Setiawati Intan Savitri, SP., M.Psi selaku Sekretaris Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah melancarkan segala proses dari pengajuan skripsi hingga pelaksanaan skripsi.
6. Ibu Ayu Widyaningrum, S.Psi., M.Psi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak membantu dalam proses perkuliahan penulis.
7. Segenap dosen pengajar dan staf Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta atas segala bekal ilmu, nasehat, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Seluruh penumpang krl rute tanah abang-maja yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
9. Teman satu dosen pembimbing yaitu Siti Fatimah yang selalu tiada henti-hentinya memberikan bantuan, semangat, motivasi, dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Sahabat-sahabat di kampus yaitu Eko Septioadi, Khairul Rizal, Marsha Nesya Asyiyah, Ridwan Erlika, Rihlah Hardiyanti, Shaliha Rahma Putri, Sri Wahyuni, Wendy Septyan, serta teman-teman seperjuangan yaitu Mahasiswa/i

Psikologi angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan selalu menghiasi kehidupan sehari-hari penulis selama di dalam maupun di luar kampus.

11. Teman-teman di luar kampus yaitu Abi Rahmaddin, Rizka Maulidia Elfarisa, Laode Chaerul Achamad yang terus memberikan motivasi dan arahan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat SD Dimas Priyo Utomo, Bayu Wibisono yang telah memberikan semangat, dan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan skripsi hingga skripsi ini dapat selesai.
13. Para kerabat dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang juga ikut memberikan sumbangsih baik langsung maupun tidak langsung bagi penulisan skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan serta dapat menjadi perbandingan bagi peneliti selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Jakarta, 10 November 2017

Penulis

Zanuar Ramadhan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13

2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Krl Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuter Line Rute Tanah Abang-Maja.....	14
2.4	Commuter Line Tanah Abang-Maja.....	16
2.5	Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1	Metode Penelitian.....	19
3.2	Variabel Penelitian	19
3.3	Definisi Operasional.....	19
3.3.1	Kepuasan Pelanggan	19
3.3.2	Kualitas Pelayanan	20
3.4	Populasi	20
3.5	Sampel	20
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.7	Penyusunan Alat Ukur.....	21
3.7.1	Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	21
3.7.2	Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	22
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	23
3.8.1	Uji Validitas	23
3.9	Teknik Analisis Data	24
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Deskripsi Subjek Penelitian.....	25
4.1.1	Kuesioner Responden.....	25
4.1.2	Jenis Kelamin.....	25

4.1.3	Usia Responden.....	26
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	27
4.2.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	27
4.2.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	27
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	28
4.2.3.1	Kualitas Pelayanan.....	28
4.2.3.2	Kepuasan Pelanggan.....	29
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	29
4.3.1	Uji Normalitas.....	29
4.4	Analisis Deskriptif.....	31
4.5	Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	32
4.6	Korelasi Dimensi.....	33
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	33
4.7.1	Analisis Uji Regresi Sederhana.....	33
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan.....	34
4.8	Pembahasan.....	35
BAB V PENUTUP		38
5.1	Kesimpulan.....	38
5.2	Keterbatasan Penelitian	38
5.3	Saran.....	38
5.3.1	Saran Teoritis.....	39
5.3.2	Implementasi.....	39

DAFTAR PUSTAKA.....40

LAMPIRAN.....43



DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1. Jenis Kelamin Responden.....	26
2. Usia Responden.....	26
3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	27
4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	28
5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	28
6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	28
7. Hasil Uji Normalitas.....	30
8. Analisis Deskriptif.....	31
9. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	32
10. Korelasi Dimensi.....	33
11. Hasil Uji T Data.....	34
12. Uji Koefisien Determinasi.....	34

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1. Kerangka berpikir.....	19
2. Normalitas P-P Plot Uji Normalitas.....	30

