



**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**

**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



Penguji I

Yenny, M.Psi., Psikolog

Penguji II

Dana Riksa Buana, M.A

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing

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

## PENGESAHAN SKRIPSI

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

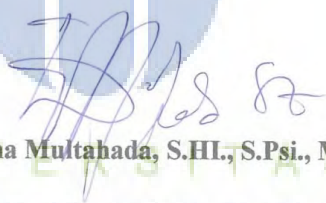
Nama : **Zanuar Ramadhan**

NIM : 46113010094

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 10 November 2017

**Pembimbing**

  
**Erna Multahada, S.HI., S.Psi., M.Si**

**MERCU BUANA**  
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.

# MERCU BUANA

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

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
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

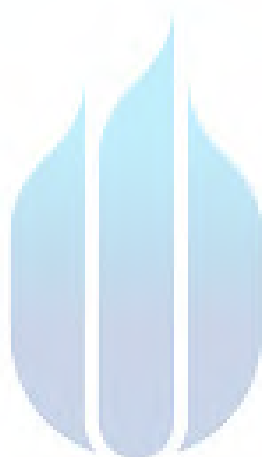


2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Krl Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuter Line Rute Tanah Abang-Maja.....	14
2.4	Commuter Line Tanah Abang-Maja.....	16
2.5	Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
3.1	Metode Penelitian.....	19
3.2	Variabel Penelitian .....	19
3.3	Definisi Operasional.....	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
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>38</b>
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



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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

