

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*
(*STUDI KASUS STASIUN PALMERAH JAKARTA PUSAT*)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda yangan dibawah ini:

Nama : Suryana

NIM : 43111010114

Program Studi : Manajemen – Strata 1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2016



Suryana

NIM 43111010114

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryana
NIM : 43111010114
Program Studi : Manajemen Strata- 1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Stasiun Palmerah)
Tanggal Lulus Ujian : 26-07-2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi,



(Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)

Tanggal : 30-7-2016

Ketua Penguji,



(Dudi Permana, Ph.D., MM)

Tanggal: 27/7-2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis,



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

Tanggal:

Ketua Program Studi

Manajemen S1,



(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal: 1/8 2016

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** 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 dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuter Line (Studi Kasus di Stasiun Palmerah, Jakarta Pusat)”**.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Yang Teristimewa, kedua Orang Tua saya Alm H. Puhon Jaya dan Hj. Maryam serta ketiga Kakak saya Nurhayati, Deddi Nuryadi, dan Dina Mariana yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bias menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
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 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
5. 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 Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Retno Wulandari. Terima kasih selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat yang tidak pernah berhenti memberi doa, semangat serta canda tawanya. Terima kasih Ahmad Rahimaji, Muhammad Imam Santoso, Zeldjian, Moch Fajar.
8. Teman-teman Kafe Nikmat (KN), Beny, Alfania, Sari, Wahyu, Roby Juni, Lulu, Yusuf, Khairul Umam, Aries, Sutrisno, Rinaldi, Defa, Nico, dan Pandu. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, canda tawa, dan motivasi selama proses penyusunan hingga skripsi ini telah diselesaikan dengan baik.

9. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi, Syafei, Tanyo, Idham, Ambiya, Agiary, Hafizri, Patar, Rizal Jalil, Okky, Ringgo, Dede Nur. Semoga sukses dan kita diberi kemudahan dalam segala hal.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua semangat, motivasi dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan anugerah-Nya. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.



Jakarta, Juli 2016

Suryana

43111010114

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
a. Definisi Manajemen Pemasaran	10
2. Kualitas Pelayanan	13
a. Definisi Kualitas Pelayanan	13
b. Faktor Yang Menentukan Penilaian Kualitas Layanan	16
c. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	17
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
3. Lokasi	24

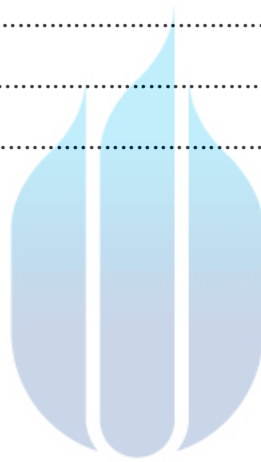
a.	Definisi Lokasi	24
b.	Faktor Penentu Penilaian Lokasi	24
c.	Dimensi Lokasi	25
4.	Kepuasan Pelanggan	26
a.	Definisi Kepuasan Pelanggan	26
b.	Definisi Ekspektasi Pelanggan	28
c.	Mengukur Kepuasan Pelanggan	29
d.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	30
B.	Penelitian Terdahulu	31
C.	Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	36
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	36
2.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	39
1.	Waktu Penelitian	39
2.	Tempat Penelitian	39
B.	Desain Penelitian	39
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	40
D.	Pengukuran Variabel	43
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	44
1.	Populasi Penelitian	44
2.	Sampel Penelitian	44
3.	Jenis Data Yang Diperlukan	45
F.	Tekhnik Pengumpulan Data	46
1.	Wawancara.....	46
2.	Penelitian Kepustakaan	46
3.	Kuesioner	46
G.	Metode Analisis Data	47

1. Uji Kualitas Data	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	48
a. Uji Asumsi Klasik	49
1) Uji Normalitas	49
2) Uji Multikolonieritas	49
3) Uji Heteroskedastisitas	49
b. Uji Hipotesis	50
1) Uji F (Pengujian Ketepatan Model)	50
2) Uji T (Pengujian Secara Parsial)	51
3) Koefisien Determinasi	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	53
1. Tempat dan Waktu Penelitian	55
2. Karakteristik Profil Responden	55
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	57
B. Hasil Uji Kualitas Data	58
1. Hasil Uji Validitas	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	59
C. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	62
a. Hasil Uji Normalitas	62
b. Hasil Uji Multikolonieritas	62

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
2. Hasil Uji Hipotesis	64
a. Uji F (Pengujian Ketepatan Model)	64
b. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	65
c. Uji Koefisien Determinasi	65
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Penumpang Commuter Line	2
1.2	Pra-Survey Commuter Line	7
2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	22
2.2	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Operasionalisasi Variabel	42
3.2	Pengukuran Skala Likert	43
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	57
4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	58
4.7	Hasil Uji Validitas Lokasi (X2)	58
4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	59
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	62
4.12	Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)	64
4.13	Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial)	65
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Lingkungan Mikro Eksternal	13
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	27
2.3	Model Diskonfirmasi Ekspetasi	28
2.4	Rerangka Konseptual	38
4.1	Commuter Line Stasiun Palmerah	54
4.2	Hasil Uji Normalitas	62
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	72
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden	78
Lampiran 3	Hasil Pra-survey.....	81
Lampiran 4	Hasil Kuesioner	81
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	95
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	95
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis	97

