

***EFFECT OF SELF CONCEPT AND SERVANT LEADERSHIP TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION OF TRANSJABODETABEK BUS USER.***

By :

**Pande Made Sari Puspa Dewi
46113010093**

ABSTRACT

To know the effect of self concept and servant leadership simultaneously customer satisfaction of transjabodetabek bus user. This study is correlational by using quantitative approach. The population used in this research was Transjabodetabek bus user. Sampling method in this study was used probability sampling that is simple random sampling. The number of samples as much as 99.97 rounded to 100. Data collection by using questioner. Data analysis techniques was used data quality test, classical assumption test, descriptive analysis, hypothesis testing. The result shows there is positive effect self concept (X1) toward Transjabodetabek bus user satisfaction (Y) with regression coefficient is 0,116 and sig 0,001. This means that the higher self-concept consumer bus user Tranjabetabek then consumer satisfaction will arise. There is positive effect of servant leadership (X2) toward Transjabodetabek bus user satisfaction (Y) with regression coefficient is 0,259 and sig 0,00. This means that the better servant leadership of consumers of Tranjabodetabek bus users will arise consumer satisfaction. R value is 0.858 its means the relationship between self-concept and servant leadership with the user satisfaction of Transjabodetabek bus is very high. F test is 135,589 and Ftable (3,1) its means Ho refused, simultaneously self concept and servant leadership have significant effect on to satisfaction of Transjabodetabek bus user.

Keywords: *self concept, servant leadership, consumer satisfaction,*

**PENGARUH KONSEP DIRI DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA BUS TRANSJABODETABEK.**

Oleh :

Pande Made Sari Puspa Dewi

46113010093

ABSTRAK

Tujuan daripada penelitian ini adalah mengetahui pengaruh konsep diri dan *servant leadership* secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna bus transjabodetabek. Penelitian ini bersifat asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah masyarakat pengguna bus Transjabodetabek. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 99,97 dibulatkan menjadi 100. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, pengujian hipotesa dan analisis tambahan. Hasil yang diperoleh hasil analisis regresi berganda diperoleh pengaruh positif konsep diri (X1) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna bus Transjabodetabek (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,116 dan sig 0,001. Hal ini berarti semakin tinggi konsep diri konsumen pengguna bus Transjabodetabek maka kepuasan konsumen akan tinggi. Hasil analisis regresi berganda diperoleh pengaruh positif *servant leadership* (X2) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna bus Transjabodetabek (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,259 dan sig 0,00. Hal ini berarti semakin baik *servant leadership* konsumen pengguna bus Transjabodetabek maka kepuasan konsumen akan tinggi. Dari analisis korelasi berganda diperoleh nilai R sebesar 0,858 yang berarti hubungan antara konsep diri dan *servant leadership* terhadap kepuasan pengguna bus Transjabodetabek adalah sangat tinggi. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 135,589 Oleh karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (3,1) maka H_0 ditolak, berarti secara simultan konsep diri dan *servant leadership* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna bus Transjabodetabek.

Kata kunci : konsep diri, *servant leadership*, kepuasan konsumen