

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KRL COMMUTER LINE JABODETABEK**

SKRIPSI



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Rega Dwi Mujiatmo  
NIM : 43116010001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KRL COMMUTER LINE JABODETABEK**

**SKRIPSI**

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



Nama : Rega Dwi Mujiatmo  
NIM : 43116010001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rega Dwi Mujiatmo  
NIM : 43116010001  
Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 September 2019



Rega Dwi Mujiatmo

Nim: 43116010001

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rega Dwi Mujiatmo  
NIM : 43116010001  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Jabodetabek  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



**Dr. Tafiprios, S.E., MM**

**Dr. Daru Asih, M.Si**

Tanggal :

Tanggal :

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



**Dr. Harnovinsah, S.E., Ak., M.Si., CA**

Tanggal :



**Dr. Daru Asih, M.Si**

Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai apa-apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Variabel independen yang didapatkan dari hasil survei pendahuluan adalah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM dan pengolahan data menggunakan PLS. Populasinya adalah seluruh pengguna KRL Commuter Line Jabodetabek, dengan sampel 190 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Ketepatan Waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan



## **ABSTRACT**

*This study aims to discuss anything that can affect customer satisfaction KRL Commuter Line Independent variables obtained from the preliminary survey results are Facilities, Service Quality and Timeliness. This study uses SEM data analysis techniques and data processing using PLS. The population is all Jabodetabek KRL Commuter Line users, with a sample of 190 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. By using a quantitative descriptive approach. The results of this study indicate that the Facility variable has a significant positive effect on customer satisfaction, the Service Quality variable has a significant positive effect on Customer Satisfaction, the Timeliness variable has a significant positive effect on Customer Satisfaction*

*Keywords: Facilities, Service Quality, Timeliness, Customer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik guna melengkapi sayarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Fasilitas,Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Jabodetabek”**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan karena keterbatasan akan kemampuan peneliti, pemikiran, rekomendasi, maupun dorongan dari berbagai pihak yang dirasakan sangat membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, S.E., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Tafiprios, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun.
5. Jajaran Program studi manajemen S1 dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Kedua orang tua terkasih, saudara dan saudari peneliti atas doa dan motivasi yang diberikan, dorongan dan pengertian yang tidak ternilai harganya baik dukungan moril dan materil.
7. Teman seperjuangan skripsi May Dena, Wishnu Ary, Humayra, mella dan teman satu bimbingan peneliti Yoga Subarkah, Richard Abie, Anjas Vicky yang selalu membantu dan memotivasi peneliti dalam mengerjakan proposal skripsi ini.
8. Kak Molisa yang sudah memberikan bimbingan serta arahan dari awal pembuatan skripsi ini.

9. Otis, Shela, Andari, gerald, ramzy, dan skay yang sudah memotivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang telah diberikan.

Dengan segenap hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kriteria skripsi yang sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki peneliti dalam membuat skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2 September 2019

Rega Dwi Mujiatmo



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	11
2. Manajemen Jasa .....	12
3. Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Fasilitas.....	18
5. Kualitas Pelayanan .....	22
6. Ketepatan Waktu .....	25
7. Penelitian terdahulu .....	27
B. Pengembangan Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	36
1. Definisi Variabel .....	36
2. Operasional Variabel .....	37
D. Skala Pengukuran.....	39
E. Populasi Dan Sample Penelitian .....	40
1. Populasi Penelitian .....	40
2. Sample Penelitian .....	41

F. Metode pengumpulan data .....	42
G. Metode Analisis Data .....	43
1. IBM SPSS <i>Statistic 23</i> .....	43
2. Uji instrumen .....	44
3. Analisis Partial Least Square.....	45
4. Langkah-Langkah Pengujian Analisa PLS .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
B. Statistik Deskriptif .....	51
1. Deskripsi Responden.....	51
2. Deskripsi Variabel.....	53
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	57
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	57
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Innet Model</i> ) .....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan.....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Survey .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	27
3.1	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	37
3.2	Operasional Variabel Fasilitas .....	38
3.3	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
3.4	Operasional Variable Ketepatan Waktu .....	39
3.5	Instrumen Skala Likert .....	40
4.1	Jenis Kelamin Responden .....	51
4.2	Usia Responden .....	51
4.3	Pekerjaan Responden .....	52
4.4	Pendapatan Perbulan Responden .....	53
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas .....	53
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu .....	55
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	59
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	61
4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	62
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell-Larcker Criterion</i> ) .....	64
4.13	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	65
4.14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) (Modifikasi) .....	65
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	66
4.16	Hasil Uji Nilai R-Square ( $R^2$ ) .....	67
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis .....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Peta Rute KRL Jabodetabek.....	4
1.2	Jumlah Pengguna KRL Commuter Line .....	5
1.3	Gangguan sarana pada KRL Commuter Line Jabodetabek .....	7
2.1	Rerangka Pemikiran .....	27
4.1	Hasil Algorithm PLS .....	58
4.2	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi) .....	60
4.3	Hasil Uji Bostrapping.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian .....	81
2	Hasil Kuesioner .....	86
3	Hasil Output SPSS 23 .....	91
4	Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	94
5	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model) .....	99



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA