

**ANALISIS PENGARUH *CARRYING CAPACITY* DAN
ATRIBUT *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT
MEREKOMENDASIKAN SEBAGAI *GREEN PRODUCT***

(Kajian Pada Non Pengguna MRT Jakarta)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
Nama : Triana Dinda Putri
Nim : 43115110121
MERCU BUANA

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

**ANALISIS PENGARUH *CARRYING CAPACITY* DAN
ATRIBUT *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT
MEREKOMENDASIKAN SEBAGAI *GREEN PRODUCT***

(Kajian Pada Non Pengguna MRT Jakarta)

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Triana Dinda Putri
Nim : 43115110121

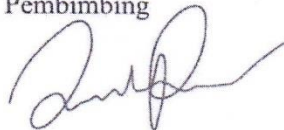
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Triana Dinda Putri
NIM : 43115110121
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis *Carrying Capacity* dan Atribut *Service*
Terhadap Kepuasan dan Minat Merekomendasikan
Sebagai *Green Product* (Kajian Pada Non Pengguna
MRT Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 03 Februari 2021

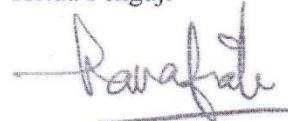
Disahkan Oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph. D.
Tanggal :

Ketua Penguji



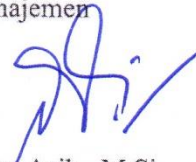
Ali Hanafiah, SE, MM
Tanggal: 10/02/21

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS.
Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih., M.Si.
Tanggal:

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Triana Dinda Putri

Nim : 43115110121

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 September 2020



Triana Dinda Putri

43115110121

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Carrying Capacity* dan Atribut *Service* terhadap kepuasan dan minat merekomendasikan pada non pengguna MRT Jakarta. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner. Adapun instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner 140 responden. Metode analisa data yang digunakan adalah metode analisis data dengan pendekatan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (Smart-PLS)* versi 3.0. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna MRT Jakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *carrying capacity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, atribut *service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, *carrying capacity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat merekomendasikan, atribut *service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat merekomendasikan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat merekomendasikan.

Kata kunci: *Carrying Capacity*, Atribut *Service*, Kepuasan, Minat Merekomendasikan

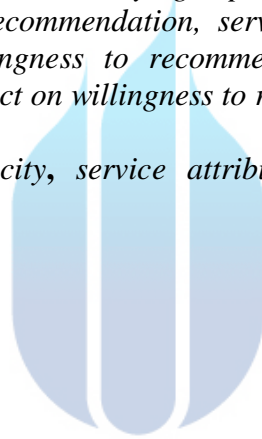


ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of carrying capacity and service attributes toward satisfaction and willingness to recommendation MRT Jakarta non passengers. The research design was descriptive qualitative and the data collection methods used was questionnaire method. The instrument in this study used 140 respondents. The method of data analysis used was the data analysis method with the structural equation model (SEM) approach based on the partial least square (Smart-PLS) version 3.0. The population in this study were MRT Jakarta users.

The results of this study indicated that the carrying capacity variable has a positive and significant effect on satisfaction, service attribute has a positive and significant effect on satisfaction, carrying capacity has a positive and significant effect on willingness to recommendation, service attribute has a positive and significant effect on willingness to recommendation, and satisfaction has a positive and significant effect on willingness to recommendation.

Keyword: Carrying Capacity, service attributes, satisfaction, willingness to recommendation



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENGARUH *CARRYING CAPACITY* DAN *ATRIBUT SERVICE* TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT MEREKOMENDASIKAN SEBAGAI *GREEN PRODUCT*”**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini, serta semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teristimewa, Kedua orang tua tercinta saya Bapak Faisal Chan dan Ibu Usmaniati Anwar serta kakak-kakak saya yang telah memberikan doa, semangat, serta nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi saya.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 dalam mengejar impian dan harapan serta cita-cita yang telah memberikan

motivasi dan semangat serta bantuan kepada penulis. Semoga kita bias mewujudkan impian kita.

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

Jakarta, 01 September 2020



Triana Dinda Putri

NIM : 43115110121

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Perilaku Konsumen	11
3. <i>Carrying Capacity</i>	12
a. Definisi <i>Carrying Capacity</i>	12
b. Tingkatan <i>Carrying Capacity</i>	13
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Carrying Capacity</i> (Daya Dukung).....	14
d. Dimensi <i>Carrying Capacity</i>	14
4. Atribut <i>Service</i>	15
a. Definisi Atribut <i>Service</i>	15
b. Karakteristik Atribut <i>Service</i>	16

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan (Atribut <i>Service</i>)	18
d. Dimensi Atribut <i>Service</i>	20
5. Kepuasan.....	21
a. Definisi Kepuasan.....	21
b. Dimensi Kepuasan	24
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	24
d. Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
6. Minat Merekomendasikan	26
a. Definisi Minat Merekomendasikan	26
b. Dimensi Minat Merekomendasikan.....	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Penelitian	35
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	37
1. Definisi	37
a. Variabel independen	37
b. Variabel Dependen	38
2. Operasional Variabel.....	39
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	47
1. Sejarah Singkat MRT Jakarta	47
2. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	50
3. Kegiatan dan Bidang Usaha.....	52
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	53

C. Deskripsi Variabel Penelitian	55
D. Analisis Data	58
1. <i>Component Based Structural Modelling</i>	58
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	59
a. <i>Convergent Validity</i>	59
b. Uji <i>Convergent Validity</i> setelah Modifikasi.....	61
c. Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
d. Uji <i>Discriminant Validity</i>	64
e. Uji Reliabilitas	65
3. Pengujian Model Struktur/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	67
a. Nilai <i>R-Square</i>	67
b. <i>Goodness of Fit Model (GoF)</i>	68
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	69
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Pengaruh <i>Carrying Capacity</i> terhadap Kepuasan	72
2. Pengaruh Atribut <i>Service</i> terhadap Kepuasan	73
3. Pengaruh <i>Carrying Capacity</i> terhadap Minat Merekomendasikan..	73
4. Pengaruh Atribut <i>Service</i> terhadap Minat Merekomendasikan	74
5. Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Merekomendasikan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Penelitian	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 4.1 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan saat Ini	54
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Carrying Capacity.....	55
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Atribut Service	56
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Minat Merekomendasikan	57
Tabel 4.8 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	60
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> Jalur Modifikasi	62
Tabel 4.10 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
Tabel 4.11 Uji <i>Fornell Lacker Criterion</i>	64
Tabel 4.12 Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 4.13 Hasil Pengujian CA	66
Tabel 4.14 Hasil Pengujian CR	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Antar Variabel	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kota Dengan Tingkat Kemacetan Tertinggi	2
Gambar 1.2 Statistik Kemacetan di Jakarta	3
Gambar 1.3 MRT Jakarta Fase 1	4
Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Rancangan Outer Model	58
Gambar 4.2 Hasil Output Diagram Jalur Awal	59
Gambar 4.3 Hasil Output Diagram Jalur (Modifikasi)	61
Gambar 4.4 Diagram Average Variance Extracted (AVE).....	62
Gambar 4.5 Diagram <i>Cronbach's Alpha</i> (CA).....	65
Gambar 4.6 Diagram <i>Composite Reliability</i> (CR).....	66
Gambar 4.7 Diagram Koefisien Determinasi	67
Gambar 4.8 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2 Identitas Responden	82
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner	85
Lampiran 4 Hasil Outer Model.....	100
Lampiran 5 Hasil Inner Model	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA