



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
BUSWAY TRANSJAKARTA**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH :

MUKMIN SETYO SUDARMO

NIM : 55112320023

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
BUSWAY TRANSJAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

Mukmin Setyo Sudarmo

NIM : 55112320023

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM STUDI PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan
Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Busway
Transjakarta
Bentuk Tesis : Deskriptif Kuantitatif
Nama : Mukmin Setyo Sudarmo
NIM : 55112320023
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 26 Februari 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama



MERCU BUANA

(Dr. Ir. Akhmad Bakhtiar Amin, M.Sc., M.Si.)

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J Rachbini, SE., MM.)



(Dr. Augustina Kurniasih, SE., ME.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Busway Transjakarta.
Bentuk Tesis : Deskriptif Kuantitatif
Nama : Mukmin Setyo Sudarmo
NIM : 55112320023
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 26 Februari 2015

Merupakan hasil studi penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 26 Februari 2015



Mukmin Setyo Sudarmo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Busway Transjakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Ir. Akhmad Bakhtiar Amin, M.Sc., M.Si.), sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Mudji Sabar, MBA., selaku penguji pada seminar proposal, Dr. Harries Madiistriyanto, SE., MSi, selaku Penguji pada Ujian Tesis, Dr. Augustina Kurniasih, SE., ME., selaku Ketua Ujian Sidang Tesis, Prof. Dr. Didik J Rachbini, SE.,MM, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan perkembangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Pasca Sarjana, Dr. Augustina Kurniasih, SE., ME., Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, istri dan anak penulis yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pendidikan di tanah air.

Penulis



Mukmin Setyo Sudarmo

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
 BAB II. GAMBARAN UMUM	
2.1. Konsep Busway Transjakarta	11
2.2. Mengapa Busway ?	13

2.3.	Launching Busway Koridor 1	16
2.4.	Visi dan Misi Busway Transjakarta	18
2.5.	Tujuan Busway Transjakarta	20
2.6.	Tantangan Bisnis	22
2.7.	Struktur Organisasi Busway Transjakarta	22

BAB III. KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1.	Pengertian Pemasaran	25
3.1.1.	Pengertian Jasa	25
3.1.2.	Klasifikasi Jasa	26
3.1.3.	Karakteristik Jasa	26
3.1.4.	Pengertian Pemasaran Jasa	27
3.1.5.	Strategi Pemasaran Jasa	32
3.2.	Kualitas Pelayanan	32
3.2.1.	Pengertian Pelayanan	32
3.2.2.	Pengertian Kualitas Pelayanan	33
3.2.3.	Mengelola Kualitas	39
3.3.	Kepercayaan	42
3.3.1.	Pengertian Kepercayaan (<i>Trust</i>)	42
3.3.2.	Dimensi Kepercayaan	44
3.3.3.	Indikator Kepercayaan Pelanggan	46
3.3.4.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	47
3.3.5.	Kepercayaan, Sikap dan Perilaku Terbentuk	48

3.4.	Loyalitas Konsumen.....	49
3.4.1.	Pengertian Loyalitas Konsumen	49
3.4.2.	Dimensi Loyalitas Konsumen	57
3.5.	Penelitian Terdahulu	59
3.6.	Kerangka Pemikiran	60
3.7.	Hipotesis	62

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Desain Penelitian	64
4.2	Ruang Lingkup	66
4.3	Lokasi Penelitian	66
4.4.	Variabel Penelitian	67
4.5.	Operasionalisasi Variabel	70
4.6.	Populasi dan Sampel.....	72
4.7.	Jenis dan Sumber Data	74
4.8.	Teknik Pengumpulan Data	75
4.9.	Teknik Analisis Data	76
4.10.	Analisis Dimensi	83

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Karakteristik Responden.....	85
5.2.	Analisa Deskriptif Variabel.....	87
5.2.1.	Data Variabel Kualitas Pelayanan	87
5.2.2.	Data Variabel Kepercayaan Pelanggan	89

5.2.3. Data Variabel Loyalitas Konsumen	90
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
5.3.1. Uji Validitas	92
5.3.2. Uji Realibilitas	95
5.4. Uji Asumsi Klasik	95
5.4.1. Uji Normalitas	96
5.4.2. Multikolinearitas	97
5.4.3. Uji Homoskedastisitas.....	97
5.5. Hasil Pengujian Regresi	99
5.6. Analisis Dimensi	106
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	108
6.2. Saran	108
6.2.1. Saran untuk Perusahaan.....	108
6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	109
 DAFTAR PUSTAKA	 110
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	143

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Busway	3
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Commuter Line Jakarta	4
Tabel 1.3 Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Dua	5
Tabel 2.1. Karakteristik Angkutan Massal.....	15
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	60
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel	70
Tabel 4.2 Matrik Korelasi Dimensi	83
Tabel 5.1 Data Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 5.2 Data Variabel Kepercayaan Pelanggan	89
Tabel 5.3 Data Variabel Loyalitas Konsumen	90
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas.....	93
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 5.6 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	96
Tabel 5.7 Multikolinearitas	97
Tabel 5.8 <i>Model Summary</i>	99
Tabel 5.9 Anova	100
Tabel 5.10 <i>Coefficient</i>	101
Tabel 5.11 Matrik Korelasi Dimensi	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Strategi Pola Transportasi Makro.....	12
Gambar 2.2 Armada bus Transjakarta.....	14
Gambar 2.3 Pramudi Wanita Busway	16
Gambar 2.4 Jaringan Angkutan Umum (Busway) s/d Tahun 2020.....	17
Gambar 2.5 Petugas Tiket E-Tiketing Busway.....	18
Gambar 3.1 Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa	32
Gambar 3.2 Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	41
Gambar 3.3 Skema Kerangka Pemikiran	62
Gambar 4.1 Klasifikasi Desain Penelitian	64
Gambar 4.2 Desain Penelitian	66
Gambar 4.3 Skala Likert.....	76
Gambar 5.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Gambar 5.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	86
Gambar 5.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Gambar 5.4 Hasil Uji Asumsi Homoskedastisitas.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian	113
Lampiran Data Tabulasi	117
Lampiran Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	120
Lampiran Hasil Uji Multikolinearitas	135
Lampiran Hasil Uji Heteroskedastisitas	136
Lampiran Hasil Uji Regresi	139
Lampiran Matrik Korelasi Dimensi	141

