



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PENGGUNA COMMUTERLINE JABODETABEK**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana  
(SI) Pada Perogram Studi Psikologi**

**Oleh :**

**Refliana Ulung Vinita**

**46116010050**

**Fakultas Psikologi**

**Universitas Mercu Buana**

**JAKARTA**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna *Commuterline* Jabodetabek**” telah diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta pada tanggal 27 Oktober 2021. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Jakarta, 27 Oktober 2021

**Sidang Skripsi**

**Penguji 1**



**Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog**

**Penguji 2**



**Wenny Hikmah Syahputri, M.Psi., Psikolog**

**Pembimbing**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Dr. A. A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si**

PSI 07210170



Please Scan QR Code Verify

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Pengguna *Commuterline* Jabodetabek

Nama : Refliana Ulung Vinita

NIM : 46116010050

Program Studi : S1 Psikologi

Tanggal Sidang : 27 Oktober 2021

Pembimbing



Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

Dekan Fakultas Psikologi

Ketua Program Studi Psikologi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Dr. Setiawati Intan Savitri, M.Si

Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog

PSI 07210170



Please Scan QR Code Verify

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : ***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA  
COMMUTERLINE JABODETABEK***

Nama : Refliana Ulung Vinita

NIM : 46116010050

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 27 Oktober 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

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

UNIVERSITAS Jakarta, 27 Oktober 2021  
MERCU BUANA



Refliana Ulung Vinita

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peeneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata-1 (S1) Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Commuterline Jabodetabek*”.

Dalam menyelesaikan penelitian ini berbagai rintangan dan kesulitan telah peneliti alami. Namun berkat dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan yang baik ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang tua peneliti, Nanang, S.Pd., M.M dan Dra. Lilin Suryani., M.M yang telah membesarkan peneliti, selalu memberi bimbingan, bantuan, dukungan doa, nasehat, dan ilmu yang diberikan kepada peneliti selama ini.
2. Bapak Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mendukung peneliti.
3. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc selaku Sekretaris Prodi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi, M.Psi sebagai *reviewer* dan ketua penguji telah memberi arahan dengan mudah di pahami.
5. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, nasehat, serta motivasi kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
6. Kedua kakak peneliti, Novalana Ulung Pambuka, S.Pd dan Puput Ulung Perbawa, S.H yang selalu membimbing, mendukung, serta mendoakan peneliti selama ini.
7. Egy Tirta Chalista Sukma S.E yang selalu menemani, memberi dukungan dan selalu bersabar kepada peneliti dari duduk dibangku Sekolah Menengah Atas (SMA), hingga kuliah di Universitas Mercu Buana.

8. Hellen Indah Permatasari, S.Psi, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta ide selama proses penelitian ini. Dan selalu menemani hari-hari peneliti sejak pertama berada di Universitas Mercu Buana.
9. Khairunnisa Nuruly, Arinta Haribadi Tama, S.E, Nur Ulfa Ilahi yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, serta menghibur peneliti selama peneliti mengenal mereka.
10. Debora Septian, S.Psi, dan Siti Ropiqoh yang selalu mengisi hari-hari peneliti sejak tahun pertama peneliti berada di Universitas Mercu Buana, selalu memberikan dukungan dan juga kebahagiaan selama peneliti berteman dengan mereka.

Jakarta, 27 Oktober 2021

Peneliti



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>           | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| <b>1.1. Latar Belakang .....</b>                    | <b>1</b>    |
| <b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>                    | <b>9</b>    |
| <b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>                 | <b>9</b>    |
| <b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>                | <b>9</b>    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                  | <b>11</b>   |
| <b>2.1. Kepuasan Pelanggan .....</b>                | <b>11</b>   |
| <b>2.2. Kualitas Pelayanan.....</b>                 | <b>15</b>   |
| <b>2.3. Penelitian Terdahulu.....</b>               | <b>18</b>   |
| <b>2.4. Dinamika Penelitian .....</b>               | <b>22</b>   |
| <b>2.5. Kerangka Berpikir .....</b>                 | <b>24</b>   |
| <b>2.6. Hipotesis Penelitian .....</b>              | <b>25</b>   |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>           | <b>26</b>   |
| <b>3.1. Desain Penelitian .....</b>                 | <b>26</b>   |
| <b>3.2. Variabel Penelitian .....</b>               | <b>26</b>   |
| <b>3.3. Definisi Operasional .....</b>              | <b>26</b>   |
| <b>3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>    | <b>27</b>   |
| <b>3.5. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....</b>  | <b>28</b>   |
| <b>3.6. Teknik Analisis Data .....</b>              | <b>30</b>   |
| <b>3.7. Uji Asumsi Klasik.....</b>                  | <b>32</b>   |
| <b>3.8. Analisa Data Penelitian.....</b>            | <b>34</b>   |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>35</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1. Gambaran Umum Subjek.....              | 35        |
| 4.2. Uji Asumsi Klasik.....                 | 36        |
| 4.3. Kategorisasi Variabel.....             | 39        |
| 4.4. Matriks Korelasi.....                  | 39        |
| 4.5. Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 40        |
| 4.6. Pembahasan .....                       | 42        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>     | <b>46</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                       | 46        |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian.....           | 46        |
| 5.3. Saran.....                             | 46        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                 | <b>48</b> |



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**