



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN PENUMPANG SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS BUS TAYO KORIDOR 4 CADAS-M1)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Artya Aurelia Pramesthi
UNIVERSITAS
41119010106
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN PENUMPANG SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS BUS TAYO KORIDOR 4 CADAS-M1)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Artya Aurelia Pramesthi
NIM : 41119010106
Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D., S.T., M.Sc, IPM,
ASEAN Eng

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

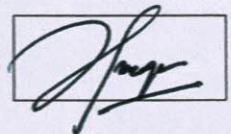
Nama : Artya Aurelia Pramesthi
NIM : 41119010106
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Penumpang Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 4 Cadas-M1)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

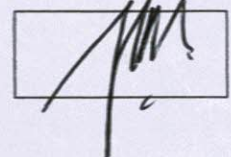
Disahkan oleh:

Pembimbing : Aditia Kesuma Negara Dalimunte, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0320088503

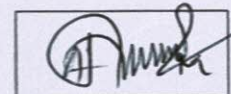
Tanda Tangan



Ketua Penguji : Muhammad Isradi, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0318087206



Anggota Penguji : Amar Mufhidin, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0316069102



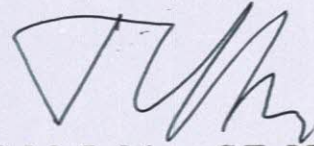
Jakarta, 29 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik


Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil


Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN: 0302087103

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Artya Aurelia Pramesthi
NIM : 41119010106
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Penumpang Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 4 Cadas-M1)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 29 Juli 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Artya Aurelia Pramesthi

ABSTRAK

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Penumpang Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 4 rute Cadas-M1), Nama: Artya Aurelia Pramesthi, Nim: 41119010106, Dosen Pembimbing: Ir. Aditia Kesuma Negara D., S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng, Tahun: 2023

Angkutan umum perkotaan adalah moda angkut massal yang dapat mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan dan pengaruh permasalahan pelayanan saat ini dengan kepercayaan dan loyalitas penumpang angkutan perkotaan, yaitu bus tayo koridor 4. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan (variabel independen), Kepercayaan (variabel mediasi) dan loyalitas (variabel dependen).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Pengambilan data menggunakan angket kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kinerja dan kepentingan pelayanan melalui persepsi pengguna jasa dan analisa jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan sobel test untuk mengetahui pengaruh tidak langsung.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat pelayanan tertinggi, yaitu pada pelayanan keterjangkauan mengenai tarif (X18) sebesar 107,17% dan tingkat pelayanan terendah pada pelayanan keteraturan mengenai pelayanan informasi secara lengkap (X20) sebesar 81,94%, pada analisis diagram kartesius didapatkan kinerja pelayanan pada bus trans Tangerang koridor 4 yang perlu ditingkatkan yaitu kewajiban petugas menurunkan atau menaikkan penumpang pada tempat yang disediakan, kesediaan petugas dalam memberi pelayanan yang baik dan ramah, ketersediaan alat kesehatan seperti P3K di dalam bus, ketersediaan informasi pelayanan secara lengkap yaitu rute, tarif, jadwal keberangkatan dan kedatangan bus. Hasil analisis statistik menggunakan metode *Path Analysis* disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan positif, variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan penumpang berpengaruh signifikan positif, variabel kepercayaan terhadap loyalitas penumpang berpengaruh signifikan positif. Hasil analisis statistik sobel yaitu sebesar 4,15 dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan penumpang mampu memediasi variabel kualitas pelayanan untuk memberikan pengaruh kepada loyalitas penumpang. Besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan penumpang sebesar 10,7%, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan penumpang memberikan pengaruh terhadap loyalitas penumpang sebesar 36,5% sementara terdapat sisa pengaruh sebesar 63,5% yang disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar pengamatan.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis (IPA), Path Analysis, Sobel Test

ABSTRACT

Title: The Effect of Service Quality on Loyalty with trust customer as intervening variable (case study on Tayo bus Corridor 4 route Cadas-M1), Name: Artya Aurelia Pramesthi, NIM: 41119010106, Supervisor: Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST, Msc, IPM, ASEAN Eng, Year: 2023

Urban public transportation is the mode of mass transport is could contain the people or stuff from one to other place in an urban area by public bus or public transport that attached on a route. This study aims to determine the level of service and the effect of the problem on trust and loyalty Tayo bus corridor 4. Variables used is service quality (independent variable), trust customer (intervening variable), loyalty customer (dependent variable).

This project was created using the method is quantitative for determining the number of samples using the Slovin's formula and also using Likert scale. Analysis method using is Importance Performance Analysis (IPA) for determine performance and importance of service by means of service user perceptions and path analysis using to determine the effect of variables and Sobel test using to determine indirect effect.

According to analysis result in this study are Importance Performance Analysis (IPA) the result of the highest level of service it found that on affordability in regard to cost (X18) of 107,17% and the result of the lowest level of service it found that on regularity in regard to complete of information (X20) of 81,94%. In cartesian diagram result of service quality variable that need for action are officer obligation to drop off or pick up the customer in the space provided, willingness the officer to give good and humble service, availability of complete information such as about the route, price, departure and arrival schedule. Statistic path analysis result is service quality variable has a significant effect on loyalty and has positive direct effect, service quality variable has a significant effect on trust and has positive direct effect, trust variable has a significant effect on loyalty and has positive direct effect. The result of Sobel test in the amount of 4,15 it means that trust variable be able to mediated to service quality gives direct effect on loyalty variable. The service quality on trust customer giving of 10,7% impact, the service quality dan trust on loyalty customer giving of 36,5% impact meanwhile of 63,5% caused the other factors in out of measures.

keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Path Analysis, Sobel Test*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulis menyadari banyak kekurangan serta keterbatasan yang ada sehingga, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Sylvia Indriany S.T., MT. selaku kepala program studi Teknik sipil Mercu Buana
4. Bapak Ir. Aditia Kesuma Negara Delimunte S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng selaku dosen pembimbing tugas akhir.
5. Bapak Muhammad Isradi, S.T., M.T. dan bapak Amar Mufhidin, S.T., M.T. selaku Penguji Sidang Tugas Akhir.
6. Bapak Erlangga Rizky Fitriansyah., ST., MT selaku dosen pembimbing akademik.
7. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan support dan doa yang tiada henti, serta dukungan fasilitas dan finansial.
8. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana program studi teknik sipil yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Kakak Fycka Ayu Vyzari dan Noerfattah Luthfiandhi yang telah memberikan motivasi dan nasihat tanpa henti.
10. Muhammad Nalendro Dewadjie yang telah membantu penulis secara virtual.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca.

Tangerang, 15 Juli 2023

Artya Aurelia Pramesthi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR NOTASI	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Landasan Teori	II-1
2.1.1 Angkutan Umum	II-1
2.1.2 Angkutan Umum Perkotaan	II-2
2.1.3 Kualitas Pelayanan	II-3
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	II-3
2.1.5 Kepercayaan Penumpang	II-5
2.1.6 Indikator Kepercayaan Penumpang	II-6
2.1.7 Loyalitas Penumpang	II-6
2.1.8 Indikator Loyalitas Penumpang	II-7
2.1.9 Validitas	II-7
2.1.10 Reliabilitas	II-7

2.1.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-8
2.1.12	Uji Asumsi Klasik.....	II-12
2.1.13	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	II-12
2.1.14	Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	II-13
2.2	Variabel dan Hipotesis Penelitian.....	II-14
2.2.1	Variabel penelitian.....	II-14
2.2.2	Hipotesis Penelitian.....	II-16
2.3	Kerangka Berpikir.....	II-17
2.4	Penelitian Terdahulu.....	II-18
2.5	<i>Research Gap</i>	II-23
BAB III METODELOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3	Populasi dan Instrument Penelitian.....	III-3
3.4	Metode Penelitian.....	III-4
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	III-5
3.5.1	Validitas.....	III-5
3.5.2	Reliabilitas.....	III-6
3.5.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-6
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	III-7
3.5.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	III-9
3.5.6	Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	III-10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Analisis Penelitian.....	IV-1
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-3
4.2.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	IV-5
4.3	Analisis Kuesioner.....	IV-6
4.3.1	Analisis Jawaban Responden.....	IV-6
4.3.2	Analisis Responden Pemilihan Moda Umum Vs Moda Pribadi.....	IV-8
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-8
4.4.1	Tingkat Kesesuaian Responden.....	IV-8
4.4.2	Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut Pelayanan.....	IV-12

4.5 Uji Asumai Klasik	IV-18
4.5.1 Uji Normalitas Metode Kolmogrov-Smirnov	IV-18
4.5.2 Uji Multikolinearitas	IV-20
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	IV-21
4.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	IV-22
4.6.1 Uji Parsial (Uji T)	IV-22
4.6.2 Uji Simultan (Uji F)	IV-23
4.6.3 Koefisien Determinan	IV-25
4.7 Sobel <i>Test</i>	IV-26
4.8 Kesimpulan Hipotesis	IV-27
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
Daftar Pustaka	Pustaka-I
Lampiran	Lampiran-I



Daftar Notasi

ΣXi	= Skor Total Penilaian Kepuasan Penumpang
ΣYi	= Skor Total Penilaian Kepentingan Penumpang
Tki	= Tingkat Kesesuaian Responden
\bar{X}	= Nilai Tingkat Rata-Rata Kinerja
\bar{Y}	= Nilai Tingkat Rata-Rata Kepentingan
n	= Total Seluruh Responden
Y	= Variabel Tak Bebas
a	= Besaran Beta
b	= Besaran Beta
b_n	= Nilai Koefisien Regresi
X_n	= Variabel Bebas
SEa	= Standard Error
SEb	= Standard Error
Z	= Uji Statistik Sobel
N	= Jumlah Populasi
e	= Taraf Signifikan
R^2	= Koefisien Determinan
Sig	= Signifikan
k	= Banyaknya Variabel
β	= Beta
df	= Derajat Kebebasan

Daftar Rumus

2.1	Tingkat Kesesuaian Responden.....	II-9
2.2	Rata-Rata Kinerja Pelayanan.....	II-9
2.3	Rata-Rata Kepentingan Penumpang.....	II-9
2.4	Kesenjangan (Gap).....	II-10
2.5	Persamaan Analisa Jalur.....	II-13
2.6	Sobel Test.....	II-14
3.1	Slovin.....	III-3



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	II-4
Tabel 2.2 Kategori Reliabilitas Guilford (1956).....	II-8
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	II-18
Tabel 2.4 Research Gap.....	II-23
Tabel 3.1 Skala Likert Dalam Kuesioner.....	III-4
Tabel 4.1 Variabel, Indikator dan Item Pertanyaan Penelitian.....	IV-1
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	IV-4
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Penumpang.....	IV-4
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Penumpang.....	IV-5
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	IV-5
Tabel 4.6 Analisis Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	IV-7
Tabel 4.7 Analisis Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Penumpang.....	IV-7
Tabel 4.8 Analisis Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Penumpang.....	IV-7
Tabel 4.9 Analisis Pemilihan Moda Umum Vs Moda Pribadi.....	IV-8
Tabel 4.10 Hasil Tingkat Kesesuaian Responden.....	IV-9
Tabel 4.11 Rata-Rata <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Gap</i>	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogrov-Smirnov Terhadap Loyalitas Penumpang.....	IV-19
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogrov-Smirnov Terhadap Kepercayaan Penumpang.....	IV-19
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolinearitas Terhadap Loyalitas Penumpang.....	IV-20
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolinearitas Terhadap Kepercayaan Penumpang.....	IV-20
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Terhadap Loyalitas Penumpang.....	IV-21
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Terhadap Kepercayaan Penumpang.....	IV-22

Tabel 4.18 Hasil Uji T Variabel X Dan M Terhadap Y	IV-23
Tabel 4.19 Hasil Uji T Variabel X Terhadap M	IV-23
Tabel 4.20 Hasil Uji F Variabel X Dan M Terhadap Y	IV-24
Tabel 4.21 Hasil Uji F Variabel X Terhadap M	IV-24
Tabel 4.22 Koefisien Determinan Variabel X Terhadap M.....	IV-25
Tabel 4.23 Koefisien Determinan Variabel X dan M Terhadap Y	IV-26
Tabel 4.24 Hasil Analisis Statistik Sobel Variabel Mediasi.....	IV-27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	II-11
Gambar 2.2 Hubungan Antar Variabel	II-15
Gambar 2.3 Model Kerangka Hipotesis	II-16
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	II-17
Gambar 3.1 Diagram Alir	III-1
Gambar 3.2 Bus Tangerang Ayo Koridor 4 rute Cadas-M1	III-2
Gambar 3.3 Peta Rute Trayek Bus Tangerang Ayo Koridor 4.....	III-2
Gambar 4.1 Diagram Hasil Pemilihan Moda Umum Vs Moda Pribadi	IV-8
Gambar 4.2 Diagram Batang Tingkat Kesesuaian Responden.....	IV-10
Gambar 4.3 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-17
Gambar 4.4 Koefisien Determinan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	IV-25
Gambar 4.5 Koefisien Determinan Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Penumpang.....	IV-26

DAFTAR LAMPIRAN

A.1	Angket Kuesioner.....	Lampiran-1
A.2	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Kinerja)	Lampiran-4
A.3	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Kepentingan).....	Lampiran-8
A.4	Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Penumpang.....	Lampiran-13
A.5	Jawaban Responden Variabel Loyalitas Penumpang.....	Lampiran-17
A.6	Output Validitas Kualitas Pelayanan (Kinerja)	Lampiran-21
A.7	Output Validitas Kualitas Pelayanan (Kepentingan).....	Lampiran-22
A.8	Output Validitas Kepercayaan Penumpang.....	Lampiran-23
A.9	Output Validitas Loyalitas Penumpang.....	Lampiran-23
A.10	Tabel r Pearson Product Momen.....	Lampiran-24
A.11	Output Uji Reliabilitas	Lampiran-25
A.12	Tabel Distribusi Uji T (df 186-200)	Lampiran-25
A.13	Tabel Distribusi F (df 181-202)	Lampiran-25
A.14	Tabel Sobel Test.....	Lampiran-26
A.15	Dokumentasi	Lampiran-27
A.16	Kelengkapan Pelayanan Bus.....	Lampiran-28