

**INVESTIGASI KEPUASAN PELANGGAN TOL BAKAUHENI-  
PALEMBANG**

**DINI DWI WULANDARY  
1705617141**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

***INVESTIGATING CUSTOMER SATISFACTION OF THE  
BAKAUHENI-PALEMBANG TOLL ROAD***

**DINI DWI WULANDARY  
1705617141**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Management on Faculty of Economics State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2021***

## ABSTRAK

**Dini Dwi Wulandary, 2021; *Service Quality*, E-WOM, dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* Tol Bakauheni-Palembang. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M, dan Rahmi, S.E., M.M.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality*, E-WOM, *perceived value*, terhadap *customer satisfaction* Tol Bakauheni-Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden pengguna Tol Bakauheni-Palembang yang sudah menggunakan Tol Bakauheni-Palembang minimal dua kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Teknis analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (Structural Equation Model) dari Lisrel 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap E-WOM, *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived value* berpengaruh signifikan terhadap E-WOM, *perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, E-WOM berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui E-WOM, *perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui E-WOM.

**Kata kunci:** *Service Quality*, E-WOM, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, Tol Bakauheni-Palembang

## **ABSTRACT**

***Dini Dwi Wulandary, 2021; Service Quality, E-WOM, and Perceived Value on Customer Satisfaction of Bakauheni-Palembang Toll Road. Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M, and Rahmi, S.E., M.M.***

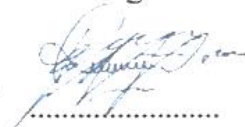




*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, E-WOM, the perceived value on customer satisfaction of the Bakauheni-Palembang Toll Road. This study uses quantitative methods. Data collection technique using a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The sample in this study amounted to 200 respondents who have used the Bakauheni-Palembang Toll Road at least twice in the last year. Technical data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from Lisrel 8.8 to process and analyze research data. The results showed that service quality has no significant effect on E-WOM, service quality had no significant effect on customer satisfaction, the perceived value has a significant effect on E-WOM, perceived value has a significant effect on customer satisfaction, E-WOM has a significant impact on customer satisfaction, service quality has no significant effect on customer satisfaction through E-WOM, perceived value has a significant effect on customer satisfaction through E-WOM.*

***Keywords:*** *Service Quality, E-WOM, Perceived Value, Customer Satisfaction, Bakauheni-Palembang Toll Road*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP. 19720152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP. 197206272006041001 (Ketua)		24 Agustus 2021
2	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 19700212200812001 (Sekretaris)		30 Agustus 2021
3	<u>Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si</u> NIP. 19741221200812001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2021
4	<u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		29 Agustus 2021
5	<u>Rahmi, S.E, M.S.M</u> NIP. 19830501201832001 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2021

Nama : Dini Dwi Wulandary  
No. Registrasi : 1705617141  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 13 Agustus 2021



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Dini Dwi Wulandary

No. Reg: 1705617141

# LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka,  
Jakarta 13220 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id  
Laman www.fe.unj.ac.id

---

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dini Dwi Wulandary  
NIM : 1705617141  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen  
Alamat Email : dini.wulandary04@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-Lain (.....)

Yang berjudul:

Investigasi Kepuasan Pelanggan Tol Bakauheni-Palembang

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya, dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2021



Dini Dwi Wulandary

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas kasih, izin, dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan judul “Investigasi Kepuasan Pelanggan Tol Bakauheni-Palembang”

Dalam penyelesaian skripsi ini, Peneliti tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M. Si selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., S.T, M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
4. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



6. Kedua orangtua tercinta yang telah memberikan doa, arahan, motivasi, dan dukungan moril maupun finansial agar Peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak dan adik-adikku tersayang yang sudah menyemangati, membantu dan selalu mendoakan Peneliti.

7. Teman yang selalu membimbing Peneliti, Dzurrotul Atsnawiyah dan Nadira Fasya.

8. Teman-teman seperjuangan Peneliti, Sohwa dan Ami yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu Peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman kelas Manajemen B angkatan 2017 khususnya Cassania, Nadira, Suci, Filea, Rosa, dan Nurul yang sudah memberikan banyak pengalaman dan kenangan dengan Peneliti dari awal hingga akhir semester.

10. Teman-teman dari Pengurus HIMA Manajemen 2018 khususnya Biro Entrepreneur yang sudah memberikan banyak pengalaman dan kenangan kepada peneliti dalam kegiatan organisasi selama masa kuliah.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti akan menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa.

Jakarta, Agustus 2021

Dini Dwi Wulandary

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>

<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Teori Pendukung.....	12
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
2.3. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	24
2.4. Perumusan Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.2. Desain Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.4. Pengembangan Instrumen .....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
3.7. Model SEM.....	49
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Deskripsi Data .....	50
4.2. Analisis Deskriptif.....	52
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60

4.4. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	62
4.5. <i>Full Model SEM</i> .....	68
4.6. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	69
4.7. Uji Hipotesis .....	70
<b>BAB V</b> .....	<b>76</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Implikasi .....	77
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	79
5.4. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar 1.1	24 Ruas Tol Trans Sumatra	3
Gambar 1.2	Keluhan pengguna Tol Bakauheni-Palembang	7
Gambar 2.1	Model Penelitian	31
Gambar 3.1	Model SEM diolah dengan Lisrel	51
Gambar 4.1	Model <i>First Order Construct Service Quality</i>	65
Gambar 4.2	Model <i>First Order Construct E-WOM</i>	66
Gambar 4.3	Model <i>First Order Construct Perceived Value</i>	68
Gambar 4.4	Model <i>First Order Construct Customer Satisfaction</i>	69
Gambar 4.5	<i>Full Model SEM</i>	70
Gambar 4.6	<i>T-Values SEM</i>	71



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Ruas Jalan Tol Trans Sumatra yang Sudah Beroperasi	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel	36
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit Indices</i>	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan Per Bulan	54
Tabel 4.5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X1)	54
Tabel 4.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel EWOM (X2)	57
Tabel 4.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> (X3)	58
Tabel 4.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.12	<i>First Order Construct</i> Variabel E-WOM	66
Tabel 4.13	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Perceived Value</i>	67
Tabel 4.14	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.15	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	71
Tabel 4.16	Model Persamaan Struktural	73

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal</b>
Lampiran 1	Poster Kuesioner	89
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas	99

