

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *KRL COMMUTER LINE***

**FARASTIA SALSABILAH**

**1707617011**



*Meucerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CORPORATE  
IMAGE, AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY KRL  
COMMUTER LINE***

**FARASTIA SALSABILAH**

**1707617011**



*Memcerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis Is Organized as One of The Requirements for Obtaining  
Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of  
Jakarta***

**BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

**Farastia Salsabilah, 2022: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan KRL Commuter Line. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan terhadap kepercayaan, citra perusahaan terhadap loyalitas, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan krl commuter line. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan kausal, sampel pada penelitian ini sebanyak 200 responden, yang ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan responden merupakan pengguna *KRL Commuter Line* minimal 3 kali dan berdomisili di Jabodetabek. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* IBM SPSS Amos. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KRL commuter line.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Loyalitas

## ABSTRACT






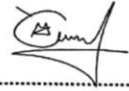



***Farastia Salsabilah, 2022: The Influence of Service Quality, Corporate Image, and Trust On Customer Loyalty Krl Commuter Line. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.***

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty, service quality on trust, service quality on corporate image, corporate image on trust, corporate image on loyalty, and trust on customer loyalty KRL Commuter Line. This study uses a descriptive and causal research design, the sample in this study was 200 respondents, determined by the purposive sampling method and the respondents were KRL Commuter Line users at least 3 times and domiciled in Jabodetabek. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with IBM SPSS Amos software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on trust, service quality has a positive and significant effect on corporate image, corporate image has a positive and significant effect on trust, corporate image has a positive and significant effect on loyalty, and trust does not affect on customer loyalty of KRL Commuter Line.*

***Keywords:*** Service Quality, Corporate Image, Trust, And Loyalty

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b> 			
<b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> <b>NIP. 197207152001121001</b>  			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua)		18/2/2022
2	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji 1)		21/2/2022
3	Muhammad Yusuf, SE, MM NIP. 198906202020121006 (Penguji 2)		20/2/2022
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		20/2/2022
5	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)	 	21/2/2022
Nama : Farastia Salsabilah No. Registrasi : 1707617011 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 28 Januari 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Farastia Salsabilah

NIM. 1707617011

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.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 : Farastia Salsabilah  
NIM : 1707617011  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : Farastiasls@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 :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap  
Loyalitas Pelanggan KRL Commuter Line

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, 18 Februari 2022

( Farastia Salsabilah )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

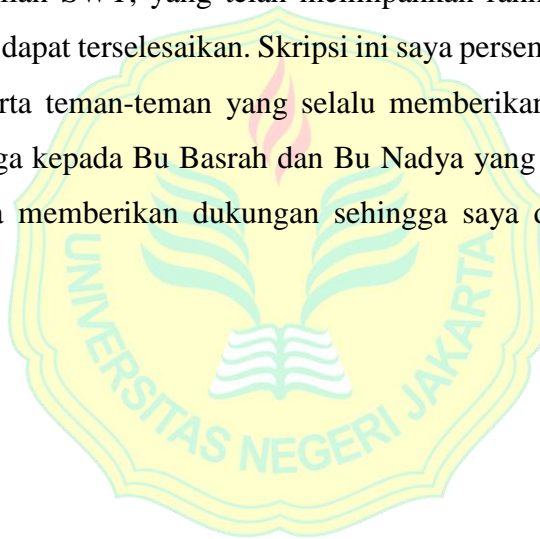
### Motto

“Hari ini harus menjadi lebih baik dari hari kemarin”

“Allah tidak akan membebani seseorang melebihi kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah: 286)

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, adik, serta teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk saya. Dan juga kepada Bu Basrah dan Bu Nadya yang selalu membimbing, mengarahkan, serta memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *KRL Commuter Line*”.

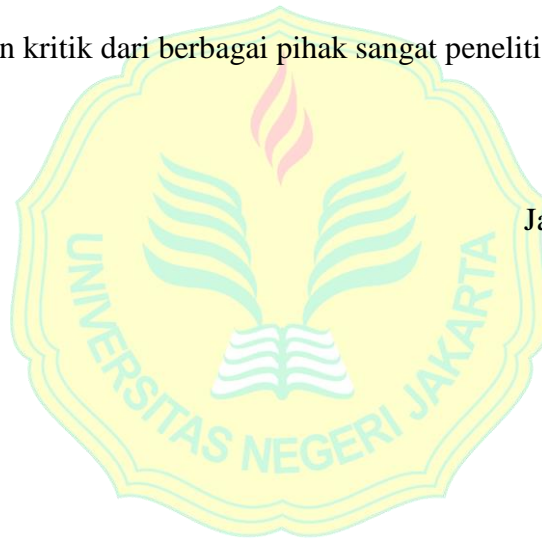
Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, dukungan dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Ismasari dan Bapak Pahrudin, serta Adik-adik saya yaitu Naufal Mawarid Abrori dan Dafina Ayudia Aqila yang selalu setia mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Sahabat serta teman-teman yang turut membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.



Jakarta, 28 April 2021

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

2.1	Teori Pendukung .....	10
1.	Deskripsi Konseptual .....	10
2.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
2.2	Kerangka Teori Dan Pengembangan Hipotesis.....	39
1.	Kerangka Teoritik.....	39
2.	Perumusan Hipotesis .....	45
<b>BAB III.....</b>		<b>46</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
3.2	Pendekatan Penelitian.....	46
3.3	Populasi dan Sampel .....	47
3.4	Pengembangan Instrumen .....	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6	Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV .....</b>		<b>74</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>74</b>
4.1	Deskripsi Data .....	74
1.	Profil Responden .....	74
2.	Profil Data .....	79
4.2	Hasil Analisis Data .....	85
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	85
2.	Uji Kelayakan Model .....	91
3.	Uji Hipotesis.....	93
4.3	Pembahasan .....	97

<b>BAB V</b> .....	<b>107</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>107</b>
5.1    Kesimpulan.....	107
5.2    Implikasi.....	108
5.3    Keterbatasan Penelitian .....	110
5.4    Rekomendasi Penelitian .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>120</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>160</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek Tahun 2020.....	3
Tabel 1. 2 Penurunan Jumlah Penumpang Transportasi Umum.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Survei Awal Loyalitas Pelanggan <i>KRL Commuter Line</i> Jabodetabek.....	5
Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian .....	52
Tabel 3. 2 Skala Likert Ganjil.....	54
Tabel 3. 3 Nilai Factor Loading Significant EFA berdasarkan Jumlah Sampel ...	57
Tabel 3. 4 <i>Parsimonious fit indices</i> .....	60
Tabel 3. 5 Domisili Responden.....	61
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 3. 9 Usia Responden.....	63
Tabel 3. 11 Status Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 3. 13 Pendidikan Terakhir Responden .....	65
Tabel 3. 15 Status Pernikahan Responden .....	66
Tabel 3. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 3. 19 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 3. 20 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Citra Perusahaan.....	69
Tabel 3. 21 Hasil Eigenvalues Variabel Citra Perusahaan.....	70
Tabel 3. 22 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Citra Perusahaan .....	70
Tabel 3. 23 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kepercayaan.....	71
Tabel 3. 24 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan .....	71
Tabel 3. 25 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan	72

Tabel 3. 26 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Loyalitas .....	72
Tabel 3. 27 Hasil Eigenvalues Variabel Loyalitas .....	73
Tabel 3. 28 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Loyalitas .....	73
Tabel 4. 1 Domisili Responden .....	74
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	75
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	76
Tabel 4. 4 Status Pekerjaan Responden .....	76
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden .....	77
Tabel 4. 6 Status Pernikahan Responden .....	78
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Citra Perusahaan .....	81
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan .....	81
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Kepercayaan.....	82
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan .....	83
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Loyalitas.....	84
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas .....	84
Tabel 4. 15 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4. 16 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4. 17 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 4. 18 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Citra Perusahaan.....	86
Tabel 4. 19 Tabel Hasil Eigenvalues Variabel Citra Perusahaan.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Citra Perusahaan .....	87
Tabel 4. 21 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kepercayaan .....	88
Tabel 4. 22 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan .....	88
Tabel 4. 23 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan .....	89
Tabel 4. 24 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Loyalitas .....	89
Tabel 4. 25 Hasil Eigenvalues Variabel Loyalitas .....	90

Tabel 4. 26 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Loyalitas .....	90
Tabel 4. 27 Jumlah Indikator CFA.....	91
Tabel 4. 28 Hasil Pengujian GOF Model Awal .....	92
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian Goodness of Fit Model .....	93
Tabel 4. 30 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i> .....	94
Tabel 4. 31 <i>Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i> .....	94





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	44
Gambar 3. 1 Grafik Domisili Responden.....	62
Gambar 3. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 3. 3 Grafik Usia Responden .....	64
Gambar 3. 4 Grafik Status Pekerjaan Responden .....	65
Gambar 3. 5 Grafik Status Pekerjaan Responden .....	66
Gambar 3. 6 Grafik Status Pernikahan Responden.....	67
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	74
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	75
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden .....	76
Gambar 4. 4 Grafik Status Pekerjaan Responden .....	77
Gambar 4. 5 Grafik Pendidikan Terakhir Responden .....	78
Gambar 4. 6 Grafik Status Pernikahan Responden .....	79
Gambar 4. 7 Output Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	91
Gambar 4. 8 Output Confirmatory Factor Analysis Fit Model.....	92
Gambar 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Kuesioner Survei Awal .....	120
Lampiran 2 - Kartu Konsultasi.....	122
Lampiran 3 - Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	123
Lampiran 4 - Instrumen Penelitian.....	125
Lampiran 5 - Jawaban responden pilot study.....	130
Lampiran 6 - Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Study .....	131
Lampiran 7 - Jawaban Responden Final .....	138
Lampiran 8 - Uji Validitas dan Reliabilitas .....	147
Lampiran 9 - Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Model Awal.....	154
Lampiran 10 - Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis Fit Model</i> .....	156
Lampiran 11 - Hasil Uji Hipotesis .....	158

