

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH
Pengaruh Kualitas Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan
Pengguna Halte Transjakarta



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dalam
Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital**

Ariani Haniifah Khairunnisa

1408520059

Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta

2024

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI DIGITAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul Pengaruh Kualitas Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta adalah benar – benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 14 Juni 2024



Ariani Haniifah Khairunnisa

NIM. 1408520059

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Asep Soegiarto, M.Si</u> NIP. 198104042009121004 Ketua Sidang		3 Juli 2024
2.	<u>Anggun Nadia Fatimah, M.Si</u> NIP. 199002212022032007 Dosen Pembimbing		4 Juli 2024
3.	<u>Mentari Anugrah Imsa, M.Si</u> NIP. 199509222022032020 Dosen Penguji Ahli		3 Juli 2024
4.	<u>Menati Fajar Rizki, M.I.Kom</u> NIP. 0026128810 Sekretaris Sidang		4 Juli 2024

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta” dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir Karya Ilmiah ini adalah salah satu syarat yang diajukan untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital. Dalam menyelesaikan laporan ini, peneliti menyadari bahwa laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, Sebagai Koordinator Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
4. Anggun Nadia Fatimah, M.Si, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Karya Ilmiah yang selalu mendukung segala kegiatan peneliti dan membimbing peneliti dengan baik.
5. Seluruh Dosen Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
6. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Achmad Ridwan dan Ibu Riana Ningrum dan saudara yang sudah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studi.
7. Tiara Maharani, Nanesya Putri Praditya, Syakila Cinta Nashwa, Audy Kurnia Tri Saely, Annastasia Viona, Nur Laila, Aurel Divana, Fitri Faradila, Anissah Putri Febrianti, Nila Fitriana, dan Renatha Sagita selaku teman dekat yang turut ikut membantu dan berjuang bersama - sama menyelesaikan penelitian ini.

Jakarta, 19 Juni 2024



Ariani Hanifah Khairunnisa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Ariani Haniifah Khairunnisa
NIM : 1408520059
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial/ Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital
Alamat email : arianihaniifah@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 Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta

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, 20 Juni 2024
Penulis

(Ariani Haniifah Khairunnisa)

Ariani Haniifah Khairunnisa (1408520059), PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA HALTE TRANSJAKARTA. Tugas Karya Ilmiah 2024.

ABSTRAK

Dalam industri jasa, kualitas komunikasi sangat penting, terutama dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan memastikan bahwa mereka puas. Untuk meningkatkan kinerja komunikator dan kualitas layanan, komunikasi yang efektif diperlukan. Semua pihak yang terlibat dalam industri jasa harus terus melakukan komunikasi dua arah yang efektif dalam situasi ini. Perlu diingat bahwa pelanggan saat ini memiliki kendali. Oleh karena itu, pelayanan dan komunikasi yang efektif dan berkualitas tinggi adalah kuncinya. Konsumen yang mengalami pengalaman yang mengecewakan dapat membahayakan reputasi dan keberadaan perusahaan. Dalam penelitian ini berfokus pada permasalahan, “Apakah terdapat pengaruh Kualitas Komunikasi Petugas Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta?”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi petugas terhadap kepuasan pengguna halte Transjakarta. Dalam penelitian ini menggunakan 2 konsep, yaitu kualitas komunikasi & kepuasan pengguna menurut Kotler dan Keller (2016).

Dalam konsep tersebut terdapat lima dimensi yang harus dilakukan agar komunikasi menjadi efektif, yaitu: Keterbukaan, Sikap Mendukung, Sikap Positif, Empati, dan Kesetaraan. Sedangkan, terdapat 3 dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner yang dibuat melalui Google form, dan dibuatkan scan barcode lalu disebar secara offline di 24 Halte Transjakarta yang sudah selesai di revitalisasi. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna di halte TransJakarta dipengaruhi secara positif oleh kualitas komunikasi. Kualitas komunikasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kebahagiaan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi ; Kepuasan Pengguna ; Halte Revitalisasi

Ariani Haniifah Khairunnisa (1408520059), PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA HALTE TRANSJAKARTA. Tugas Karya Ilmiah 2024.

ABSTRAK

In the service industry, the quality of communication is very important, especially in building good relationships with customers and ensuring that they are satisfied. To improve communicator performance and service quality, effective communication is necessary. All parties involved in the service industry must continue to have effective two-way communication in this situation. Keep in mind that today's customers are in control. Therefore, effective and high-quality service and communication is key. Consumers who have a disappointing experience can jeopardize the company's reputation and existence. This research focuses on the problem, "Is there an influence of Transjakarta Officer Communication Quality on Transjakarta Bus Stop User Satisfaction?". This study aims to analyze the effect of the quality of officer communication on the satisfaction of Transjakarta bus stop users.

In this study using 2 concepts, namely communication quality & user satisfaction according to Kotler and Keller (2016). In this concept, there are five dimensions that must be done for communication to be effective, namely: Openness, Supportive Attitude, Positive Attitude, Empathy, and Equality. Meanwhile, there are 3 dimensions to measure user satisfaction, namely: conformity to expectations, interest in visiting again, and willingness to recommend. In this study, the method used was quantitative with a survey method. With data collection techniques, namely questionnaires

Keywords: Communication Quality ; User Satisfaction ; Revitalization Bus Stop

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH	
LEMBAR ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I_PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Perumusan Masalah	12
I.3 Batasan Masalah	12
I.4 Tujuan Penelitian	13
I.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II_KERANGKA PEMIKIRAN	14
II.1 Deskripsi Konseptual	14
II.1.1 <i>Kualitas Komunikasi</i>	14
II.1.2 <i>Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)</i>	17

II.2 Penelitian yang Relevan	19
II.3 Hipotesis	23
BAB III_ METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	24
III.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
III.3 Definisi Operasional.....	25
<i>III.3.1 Variabel X (Kualitas Komunikasi).....</i>	<i>26</i>
<i>III.3.2 Variabel Y (Kepuasan Pengguna).....</i>	<i>27</i>
III.4 Objek Penelitian	28
<i>III.4.1 Unit Analisis.....</i>	<i>28</i>
<i>III.4.2 Populasi.....</i>	<i>28</i>
<i>III.4.3 Sampel.....</i>	<i>29</i>
<i>III.4.4 Teknik Penarikan Sampel.....</i>	<i>30</i>
III.5 Teknik dan Pengumpulan Data.....	31
III.6 Teknik Analisis Data	33
<i>III.6.1 Statistik Deskriptif.....</i>	<i>33</i>
<i>III.6.2 Uji Hipotesis.....</i>	<i>34</i>
<i>III.6.3 Uji Asumsi Klasik.....</i>	<i>35</i>
<i>III.6.3.2 Uji Linearitas</i>	<i>35</i>
<i>III.6.3.4 Uji Korelasi Pearson Product Moment.....</i>	<i>36</i>
<i>III.6.3.5 Uji Regresi Linear Sederhana.....</i>	<i>38</i>
<i>III.6.3.6 Uji Determinasi.....</i>	<i>38</i>
III.7 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	39
<i>III.7.1 Uji Validitas</i>	<i>39</i>
<i>III.7.2 Uji Reliabilitas</i>	<i>43</i>

BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1 Hasil Penelitian	45
IV.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	45
IV.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
IV.1.3 Karakteristik Berdasarkan Halte Transjakarta	46
IV.1.4 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Komunikasi.....	47
IV.1.5 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	48
IV.1.6 Karakteristik Berdasarkan Pernyataan Item Variabel Kualitas Komunikasi.....	48
IV.1.7 Karakteristik Berdasarkan Pernyataan Item Variabel Kepuasan Pengguna	60
IV.1.8 Hasil Uji Normalitas.....	69
IV.1.9 Hasil Uji Linearitas.....	71
IV.1.10 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment	68
IV.1.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	72
IV.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
IV.2.1 Pembahasan Kualitas Komunikasi.....	74
IV.2.2 Pembahasan Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta	76
IV.2.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan	77
Pengguna Halte Transjakarta.....	77
BAB V_PENUTUP	79
V.1 Kesimpulan.....	79
V.2Saran	80
Daftar Pustaka	81
Lampiran	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Revitalisasi Halte tahun 2022	10
Tabel I.2 Daftar Revitalisasi Halte tahun 2023	11
Tabel II.1 Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel III.2 Skala Likert	32
Tabel III.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	37
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Komunikasi	40
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Komunikasi	41
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	42
Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden.....	45
Tabel IV.3 Karakteristik Halte Transjakarta	46
Tabel IV.4 Nilai Mean Per-Dimensi Variabel Kualitas Komunikasi	47
Tabel IV.5 Nilai Mean Per-Dimensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel IV.6 Pernyataan Ke-1 Dimensi Keterbukaan	48
Tabel IV.7 Pernyataan Ke-2 Dimensi Keterbukaan	49
Tabel IV.8 Pernyataan Ke – 3 Dimensi Keterbukaan	49
Tabel IV.9 Pernyataan Ke – 4 Dimensi Keterbukaan	50
Tabel IV.10 Pernyataan Ke – 5 Dimensi Sikap Mendukung	51
Tabel IV.11 Pernyataan Ke – 6 Dimensi Sikap Mendukung	51
Tabel IV.12 Pernyataan Ke – 7 Dimensi Sikap Mendukung	52
Tabel IV.13 Pernyataan Ke – 8 Dimensi Sikap Mendukung	53
Tabel IV.14 Pernyataan Ke – 9 Dimensi Sikap Positif	53
Tabel IV.15 Pernyataan Ke – 10 Dimensi Sikap Positif	54
Tabel IV.16 Pernyataan Ke – 11 Dimensi Sikap Positif	54
Tabel IV.17 Pernyataan Ke – 12 Dimensi Sikap Positif	55
Tabel IV.18 Pernyataan Ke – 13 Dimensi Empati	56
Tabel IV.19 Pernyataan Ke – 14 Dimensi Empati	56
Tabel IV.20 Pernyataan Ke – 15 Dimensi Empati	57
Tabel IV.21 Pernyataan Ke – 16 Dimensi Empati	58
Tabel IV.22 Pernyataan Ke – 17 Dimensi Kesetaraan	58
Tabel IV.23 Pernyataan Ke – 18 Dimensi Kesetaraan	59
Tabel IV.24 Pernyataan Ke – 19 Dimensi Kesetaraan.....	60
Tabel IV.25 Pernyataan Ke – 20 Dimensi Sesuai Harapan.....	60

Tabel IV.26 Pernyataan Ke – 21 Dimensi Sesuai Harapan.....	61
Tabel IV.27 Pernyataan Ke – 22 Dimensi Sesuai Harapan.....	62
Tabel IV.28 Pernyataan Ke – 23 Dimensi Sesuai Harapan.....	62
Tabel IV.29 Pernyataan Ke – 24 Dimensi Minat Menggunakan Kembali.....	63
Tabel IV.31 Pernyataan Ke – 26 Dimensi Minat Menggunakan Kembali	64
Tabel IV.32 Pernyataan Ke – 27 Dimensi Minat Menggunakan Kembali.....	65
Tabel IV.33 Pernyataan Ke – 28 Dimensi Minat Menggunakan Kembali.....	65
Tabel IV.34 Pernyataan Ke – 29 Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan.....	66
Tabel IV.35 Pernyataan Ke – 30 Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan.....	67
Tabel IV.36 Pernyataan Ke – 31 Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	67
Tabel IV.35 Output Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.36 Output Hasil Uji Linearitas	71
Tabel IV.38 Output Hasil Koefisien Korelasi	68
Tabel IV.39 Output Hasil Regresi Sederhana	72
Tabel IV.40 Output Hasil Koefisien Determinasi	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Beberapa Contoh Layanan Transportasi Publik.....	3
Gambar I.2 Pemanfaatan Layanan Transportasi Publik untuk Mengurangi Polusi	4
Gambar I.3 Jumlah Pengguna Transjakarta koridor 1-11 April 2024	6
Gambar I.4 Maraknya Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta	7
Gambar I.5 Penambahan Petugas Transjakarta	8
Gambar I.6 Revitalisasi Halte Transjakarta	9
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	xiv
Lampiran 1. Pernyataan Kuesioner	xiv
Lampiran 2. Screenshoot Google Form.....	xxiii
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	xxiv
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas	xli
Lampiran 5. Hasil Uji Linearitas	xlii
Lampiran 6. Hasil Uji Korelasi	xliii
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Sederhana	xliv
Lampiran 8. Hasil Uji Determinasi	xlv
Lampiran 9. Dokumentasi Halte Transjakarta	xlvi
Lampiran 10. Form Bimbingan Skripsi.....	xlvii
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	xlviii