

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MODA
TRANSJAKARTA**

**(Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta
Cililitan, Jakarta Timur)**



Deni Hamdani

1406620007

Skripsi ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

ABSTRAK

Deni Hamdani, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transjakarta (Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur). Skripsi, Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Dalam era yang semakin berkembang saat ini, transportasi umum telah menjadi bagian penting bagi masyarakat. Namun semakin bertambahnya penumpang bahwa tidak sedikitnya pelanggan yang mengalami masalah dan merasakan kurangnya kepuasan terhadap layanan yang diberi pihak Transjakarta karena kurangnya keseimbangan dalam meningkatkan pelayanan yang sudah tersedia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta koridor 10.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pada penelitian ini, terdapat 1 variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Layanan (X) dan 1 variabel dependen (terikat) yaitu Tingkat Kepuasan (Y). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Parasuraman, A mengenai kualitas layanan dan Irawan, H mengenai tingkat kepuasan. Penelitian ini dilakukan di koridor 10 dan dilaksanakan pada Februari-Desember 2023. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, data sekunder menggunakan dokumen, jurnal, karya ilmiah, dan buku. Sedangkan, data primer diperoleh secara langsung menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala Thurstone. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan inferensial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan sebagai variabel bebas (X) dengan tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta Koridor 10 sebagai variabel terikat (Y). Hal ini terbukti dengan ditunjukkan dengan berupa model regresi $Y = 10,645 + 0,641X$, serta hasil dari hasil analisis regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dan hipotesis H1 diterima. Hasil uji t kemudian menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh juga terhadap variabel terikat, dengan hasil nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $15,226 > 1,660$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Lebih lanjut, uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R^2 atau R Square 0,703, yang artinya mengindikasikan pengaruh sebesar 70,3% tanpa adanya variabel lain yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan, Transjakarta

ABSTRACT

Deni Hamdani, The Influence of Service Quality on the Level of Satisfaction of Transjakarta Mode Users (Survey on Transjakarta Passengers Corridor 10 Transjakarta Cililitan, East Jakarta). Thesis, Jakarta: Sociology Studi Program, Faculty of Social Science, Jakarta State University, 2023.

In this increasingly developing era, public transportation has become an important part of society. However, as the number of passengers increases, quite a few customers experience problems and feel a lack of satisfaction with the services provided by Transjakarta due to a lack of balance in improving the services that are already available. Therefore, the aim of this research is to find out how much influence service quality has on the level of satisfaction of Transjakarta corridor 10 users.

This study uses a quantitative approach with a survey method. In this research, there is 1 independent (free) variable, namely Service Quality (X) and 1 dependent (bound) variable, namely Satisfaction Level (Y). The theory used in this research is Parasuraman, A regarding service quality and Irawan, H regarding satisfaction level. This research was conducted in corridor 10 and carried out in February-December 2023. The number of samples in this research was 100 respondents using the Non Probability Sampling technique with Purposive Sampling type. This research uses primary and secondary data, secondary data uses document, journals, scientific works and books. Meanwhile, primary data was obtained directly by distributing questionnaires using the Thurstone scale. The data analysis technique in this research uses descriptive and inferential statistics.

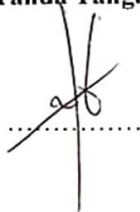


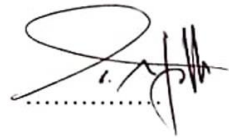

The findings of this research show that there is a positive influence between service quality as the independent variable (X) and the level of satisfaction of Transjakarta Corridor 10 users as the dependent variable (Y). This is proven by showing the regression model $Y = 10.645 + 0.641X$, as well as the results of simple linear regression analysis with a significance value of $0.000 < 0.05$. This shows that the independent variable (X) has an effect on the dependent variable (Y) and the H_a hypothesis is accepted. The result of t test the show that the independent variable also has an effect on the dependent variable, with the calculated t value being greater than the t table value, namely $15.226 > 1.660$ and a significance value of $0.000 > 0.005$. Furthermore, the coefficient of determination test produced an R^2 or R square value of 0.703, which means it indicates an influence of 70.3% without the other variables studied.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, Transjakarta

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No.	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Abdul Rahman Hamid, SH., MH.</u> NIP. 197405042005011002 Ketua Sidang		26 Juni 2024
2.	<u>Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum</u> NIP. 198905232019032018 Sekretaris Sidang		26 Juni 2024
3.	<u>Dr. Rusfadia Saktivanti Jahja, M.Si</u> NIP. 197810012008012016 Penguji Ahli		26 Juni 2024
4.	<u>Dr. A. Tarmiji Alkhudri, M.Si</u> NIDN. 0011108605 Dosen Pembimbing I		26 Juni 2024
5.	<u>Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si</u> NIP. 19890123019032017 Dosen Pembimbing II		26 Juni 2024

Tanggal Lulus: 26 Juni 2024

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Program Studi Sosiologi



Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Deni Hamdani

Nomor Registrasi : 1406620007

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transjakarta (Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur)” ini sepenuhnya adalah karya saya sendiri. Penelitian ini tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala bentuk risiko dan sanksi yang berlaku terhadap saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian saya ini.

Jakarta, 7 Juni 2024



Deni Hamdani



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Deni Hamdani
NIM : 1406620007
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Sosiologi
Alamat email : denihamdani106@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 Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transjakarta (Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur)”

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 Juni 2024
Penulis

Deni Hamdani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Berusahalah untuk lebih banyak bersyukur dan mengurangi keluhan. Buka mata, dengarkan lebih banyak masukan orang lain, dan luaskan hati. Fokuslah pada apa yang ada saat ini, bukan pada masa lalu atau besok, nikmati setiap proses yang dilewati satu-persatu walaupun berat bekerja keraslah dengan tekun”

(Deni Hamdani)

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sungguh berharga dalam perjalanan hidup saya. **Pertama**, untuk kedua orang tua saya yang sudah memberikan perhatian, kata-kata membangun, dan pastinya doa yang tulus hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. **Kedua**, untuk kakek dan nenek saya di kampung yang telah merawat saya dari kecil, yakni dari bangku sekolah dasar sampai menengah atas. **Ketiga**, untuk kakak saya, Firda Nur Fauzah, yang sudah memberikan bantuan moral dan materi selama saya menempuh perkuliahan hingga meraih gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur peneliti panjatkan kepada sang pencipta Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir penyusunan Skripsi dengan baik. Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transjakarta (Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur). Skripsi ini sebagai tugas akhir dalam perkuliahan tingkat Sarjana yang peneliti jalani untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Sosiologi (S.Sos) dalam Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun Skripsi ini, peneliti sangat sadar bahwa menyelesaikan karya ini dengan baik tidaklah mudah tanpa bantuan yang signifikan berupa dukungan, semangat, doa, dan bimbingan seluruh pihak. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, yakni:

1. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Asep Suryana, M.Si selaku Koordinator Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ahmad Tarmiji Alkhudri, M.Si selaku Dosen Pembimbing I. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak karena telah dengan sabar memberikan kritik, saran dan bimbingannya kepada saya sejak mulai menyusun *reading course*, proposal skripsi, hingga skripsi ini selesai. Semoga segala ilmu yang bapak kasih kepada saya, bisa saya terapkan di kemudian hari dan segala kebaikan bapak dapat dibalaskan dengan beribu kebaikan lainnya.
4. Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si selaku Dosen Pembimbing II. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak karena telah memberikan dorongan serta masukan yang berharga terhadap skripsi saya ini, dan telah sabar dan banyak meluangkan waktu serta tenaga di tengah kesibukan.

Semoga segala ilmu yang saya dapat dari ibu, juga bisa saya terapkan di kemudian hari dan segala kebaikan ibu dapat terbalaskan dengan beribu kebaikan lainnya.

5. Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si selaku penguji ahli sidang skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Abdul Rahman Hamid, SH.MH selaku ketua sidang skripsi yang telah membantu dalam memberikan arahan ketika sidang skripsi berlangsung.
7. Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum selaku sekretaris sidang skripsi yang telah membantu menyempurnakan teknis penulisan dalam skripsi ini.
8. Kepada Bapak/Ibu dosen Program Studi Sosiologi yang telah mendidik dan banyak memberikan ilmu yang sudah diajarkan selama masa perkuliahan yang sungguh berguna serta berharga sehingga peneliti mendapatkan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam terkait kajian Sosiologi.
9. Yusliana selaku Admin Prodi Pendidikan Sosiologi yang selama ini telah membantu peneliti dalam mengurus segala pemberkasan kuliah hingga proses skripsi ini selesai.
10. Kedua orang tua peneliti, Bapak Afianto dan Ibu Ani Supriani yang selalu memberikan motivasi, memanjatkan doa dan kasih sayang tiada henti kepada peneliti.
11. Kepada kakak kedua peneliti, Firda Nur Fauzah yang selalu bekerja keras untuk memberikan dukungan materil dan finansial kepada peneliti selama menempuh perkuliahan.
12. Pengguna moda Transjakarta khususnya pada koridor 10 yang telah membantu dalam pengisian angket berupa kuesioner penelitian guna membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
13. Agus Hikmat Fani Tafonao, Bagas Eko Sanjaya, Kurnia Nurfiyanti, dan Zahwa Respina sebagai teman serta sahabat yang telah membantu memberikan saran, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Tsamratul Aisyah sebagai sahabat seperjuangan ketika hendak memilih Universitas Negeri Jakarta sebagai kampus untuk menuntut ilmu dalam perkuliahan dan telah berusaha semaksimal mungkin dalam menuntaskan skripsi sampai selesai. Semoga bisa sama-sama sukses di tanah perantauan ini.

15. Dan kepada semua teman-teman Sosiologi angkatan 2020, khususnya teman-teman Sosiologi A. Terima kasih banyak karena sudah menciptakan kenangan selama perkuliahan berlangsung dan menjadikan masa perkuliahan menjadi lebih berwarna.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan pada semua pihak yang tidak dapat dijelaskan satu per satu. Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Sehingga, peneliti memiliki harapan besar untuk memberikan masukan yang membangun dari pembaca, serta harapannya adalah supaya skripsi ini bisa memberikan manfaat yang luas kepada banyak orang dan menjadikan skripsi ini sebagai referensi bagi peneliti lainnya.

Jakarta, 7 Juni 2024



Deni Hamdani

DAFTAR ISI

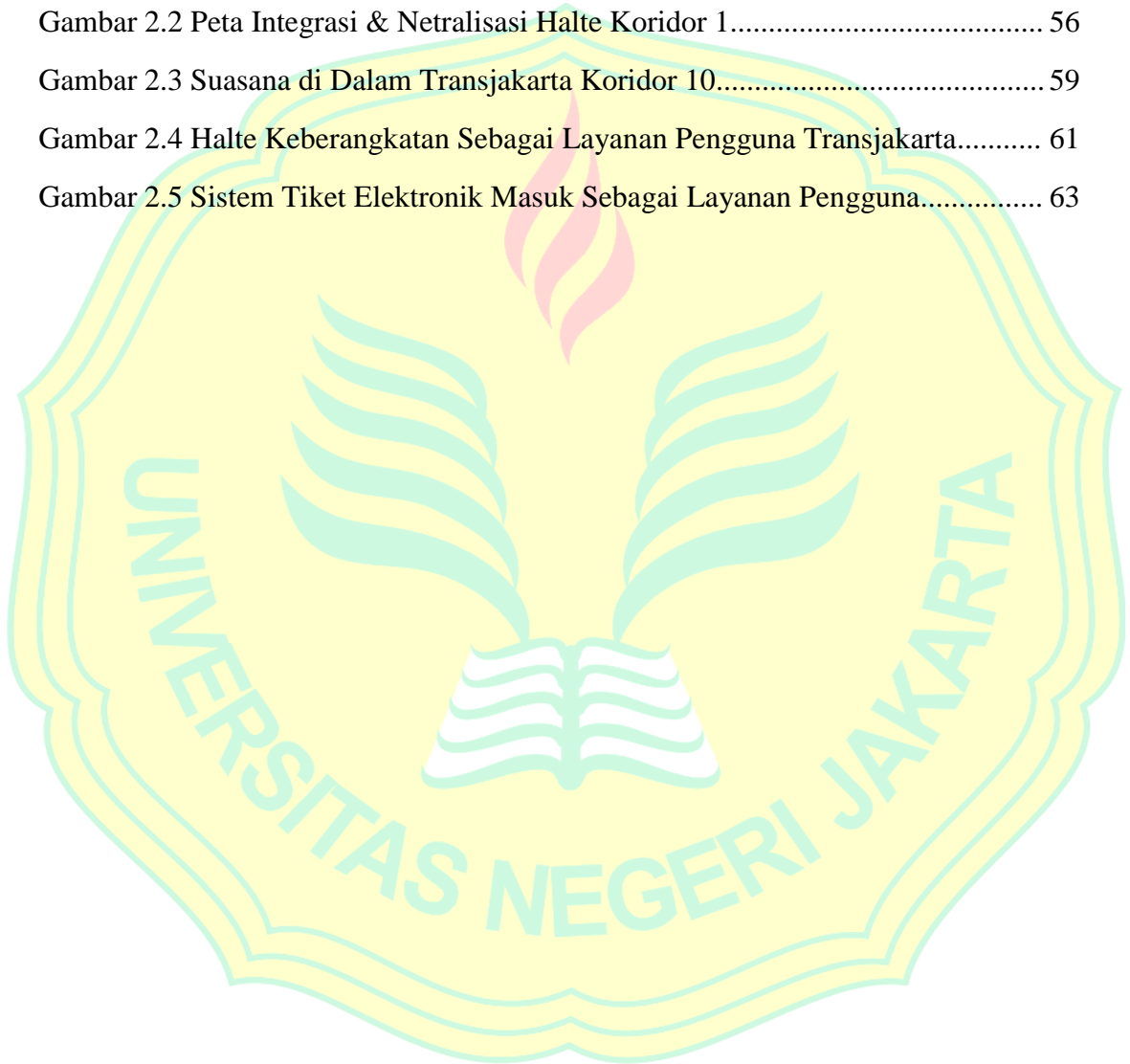
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SKEMA	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis.....	8
1.6 Tinjauan Teoritik.....	27
1.6.1 Deskripsi Teoretik.....	27
1.6.2 Kerangka Teoretik.....	34
1.6.3 Hipotesis Penelitian.....	36
1.7 Metodologi Penelitian.....	36

1.7.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	36
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
1.7.3 Populasi dan Sampel.....	39
1.7.4 Instrumen Penelitian.....	41
1.7.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	50
1.8 Sistematika Penulisan	51
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	53
2.1 Pengantar.....	53
2.2 Gambaran Umum Transjakarta Koridor 10.....	53
2.3 Gambaran Umum Penumpang Transjakarta Koridor 10.....	58
2.4 Gambaran Layanan Transjakarta Koridor 10.....	60
2.5 Karakteristik Responden Pengguna Transjakarta Koridor 10.....	63
2.6 Penutup.....	71
BAB III HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS.....	73
3.1 Pengantar.....	73
3.2 Deskripsi Data.....	73
3.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)	73
3.2.2 Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan (Y)	78
3.3 Uji Prasyarat.....	82
3.3.1 Uji Normalitas.....	83
3.3.2 Uji Homogenitas.....	84
3.3.3 Uji Linearitas.....	85
3.4 Uji Hipotesis.....	86
3.4.1 Uji Beda (Uji t)	86
3.4.2 Uji Regresi Linear Sederhana.....	88

3.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90
3.5 Penutup.....	91
BAB IV PEMBAHASAN.....	93
4.1 Pengantar.....	93
4.2 Analisis Hasil Pengujian.....	93
4.2.1 Analisis Hasil Pengujian Variabel Kualitas Layanan (X).....	97
4.2.2 Analisis Hasil Pengujian Variabel Tingkat Kepuasan (Y).....	101
4.3 Analisis Refleksi Sosiologis.....	105
4.4 Penutup.....	110
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
Lampiran.....	118
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Rute Koridor 10.....	38
Gambar 2.1 Netralisasi Nama Halte Koridor 10.....	55
Gambar 2.2 Peta Integrasi & Netralisasi Halte Koridor 1.....	56
Gambar 2.3 Suasana di Dalam Transjakarta Koridor 10.....	59
Gambar 2.4 Halte Keberangkatan Sebagai Layanan Pengguna Transjakarta.....	61
Gambar 2.5 Sistem Tiket Elektronik Masuk Sebagai Layanan Pengguna.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penumpang Bus Transjakarta Menurut Koridor/Rute Tahun 2019, 2020, 2021, dan 2023.....	2
Tabel 1.2	Ringkasan Tinjauan Penelitian Sejenis.....	21
Tabel 1.3	Operasionalisasi Konsep Variabel Y.....	42
Tabel 1.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	43
Tabel 1.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y.....	45
Tabel 1.6	Operasionalisasi Konsep Variabel X.....	46
Tabel 1.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	47
Tabel 1.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X.....	48
Tabel 3.1	Data Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X)	74
Tabel 3.2	Kategori Perolehan Data Variabel Kualitas Layanan (X)	76
Tabel 3.3	Data Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan (Y)	79
Tabel 3.4	Kategori Perolehan Data Variabel Tingkat Kepuasan (Y)	80
Tabel 3.5	Hasil Uji Normalitas Data.....	84
Tabel 3.6	Hasil Uji Homogenitas Data.....	85
Tabel 3.7	Hasil Uji Linearitas Data.....	86
Tabel 3.8	Hasil Uji Beda (Uji t)	87
Tabel 3.9	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
Tabel 3.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)	90
Tabel 4.1	Crosstab Variabel X dengan Kategori Pendidikan Terakhir.....	97
Tabel 4.2	Crosstab Variabel X dengan Kategori Lamanya Menggunakan.....	99
Tabel 4.3	Crosstab Variabel Y dengan Kategori Pendidikan Terakhir.....	101
Tabel 4.4	Crosstab Variabel Y dengan Kategori Lamanya Menggunakan.....	102

DAFTAR SKEMA

Skema 1.1 Kerangka Berpikir.....35



DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Grafik 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Grafik 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Grafik 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Grafik 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan.....	69
Grafik 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Menggunakan.....	70
Grafik 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan.....	71

