

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG KRL *COMMUTER LINE* DI JABODETABEK**



Oleh:

Putri Athaya Salsabila Yatimah

1801619035

PSIKOLOGI

SKRIPSI

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG KRL *COMMUTER LINE* DI JABODETABEK**



Oleh:

Putri Athaya Salsabila Yatimah

1801619035

PSIKOLOGI

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian Persyaratan dalam

Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang *Commuter Line* Jabodetabek”

Nama Mahasiswa : Putri Athaya Salsabila Yatimah
Nomor Registrasi : 1801619035
Jurusan/Program Studi : Psikologi
Tanggal Ujian : 18 Juli 2024

Pembimbing I

Hermeilia Megawati, M.A
NIP. 198805032020122010

Pembimbing II

Liza Yudhita Widyastuti, M.Psi
NIP. 199104252022032013

Panitia Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Si (Dekan/Penanggungjawab)		31/7/2024
Dr. Gungum Gumelar Fajar Rakhman, M.Si (Wakil Dekan/Wakil Penanggungjawab)		30/7/2024
Dr. Iriani Indri Hapsari, M.Psi (Ketua Penguji)		25/07/2024
Ernita Zakiah, M.Psi (Dosen Penguji I)		24/07/2024
Anggi Mayangsari M.Psi (Dosen Penguji II)		25/07/2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Putri Athaya Salsabil Yatimah
NIM : 1801619035
Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang *Commuter Line* Jabodetabek” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 04 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Putri Athaya Salsabila Yatimah)



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 : Putri Athaya Salsabila Yatinah.
NIM : 1801619035
Fakultas/Prodi : Fakultas Pendidikan Psikologi /prodi Psikologi
Alamat email : putriyati mah28@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 terhadap
Loyalitas penumpang Commuter Line Jabodetabek

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, 04 Agustus 2024



(Putri Athaya S. Y.)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Ternyata pintu terbesar menuju ketenangan adalah ‘ikhlas’ ikhlas terhadap apa yang belum, dan apa yang akan terjadi”

-Tuliskanmaar-

“Bertahan adalah pencapaian”

“Kita usahakan gelar itu”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yang senantiasa mendoakan serta memberi motivasi selama masa perkuliahan ini. Serta mempersembahkan skripsi ini untuk diri penulis, karena sudah berjuang dan bertahan sampai di tahap ini.

PUTRI ATHAYA SALSABILA YATIMAH

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang *Commuter Line*
Jabodetabek

SKRIPSI

**Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi
Universitas Negeri Jakarta
2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang *commuter line* Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 141 responden. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah pria/wanita berusia diatas 17 tahun, yang pernah menggunakan *commuter line* Jabodetabek. Instrumen alat ukur yang digunakan yaitu *Loyalty Scale* dan *Service Quality Scale (SERVQUAL)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang dengan nilai pengaruh sebesar 0,466 atau 46,6% pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang. Semakin tinggi penerapan kualitas pelayanan kepada penumpang, maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas penumpang *commuter line* Jabodetabek.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Loyalitas penumpang, *commuter line* Jabodetabek

PUTRI ATHAYA SALSABILA YATIMAH

*The Influence of Service Quality on Jabodetabek Commuter Line Passenger
Loyalty*

Undergraduate Thesis

Psychology Study Program, Faculty of Psychology Education

State University of Jakarta

2024

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on the loyalty of Jabodetabek commuter line passengers. This research uses a quantitative approach with a survey questionnaire. The sampling technique used was non-probability purposive sampling with a total sample of 141 respondents. The characteristics of the sample in this study are men/women aged over 17 years, who have used the Jabodetabek commuter line. The measuring instruments used are the Loyalty Scale and Service Quality Scale (SERVQUAL). The research results show that there is an influence of service quality variables on passenger loyalty with an influence value of 0.466 or 46.6% of the influence of service quality on passenger loyalty. The higher the implementation of service quality to passengers, the higher the level of loyalty of Jabodetabek commuter line passengers.

Keywords: Service quality, passenger loyalty, Jabodetabek commuter line

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran serta kemudahan dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang *Commuter Line* Jabodetabek”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan agar mendapat gelar Sarjana Psikologi pada program studi Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

Selama penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyakk bantuin dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasihh kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini antara lain

1. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Gumgum Gumelar Fajar Rakhman, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta, Bapak Herdiyan Maulana, Ph.D., selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Mira Ariyani, Ph.D., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Psikologi.
3. Ibu Dr. Anna Armeini Rangkuti, M.Si, selaku Kepala Program Studi Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Hermeilia Megawati, M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berperan besar dalam meluangkan Waktu, membimbing dengan sabar, memberikan ide serta arahan penelitian, memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Liza Yudhita Widyastuti, M.Psi, Psikolog, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah berperan besar dalam membimbing, memberikan semangat, memastikan peneliti tidak memiliki kendala dalam penyusunan skripsi ini, serta memberikan saran-saran membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluru Bapak dan Ibu dosen Program Studi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu staf tata usaha dan karyawan Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi yang telah membantu proses administrasi penulis.
8. Seluruh responden pengguna *Commuter Line* Jabodetabek, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian dengan baik dan benar.
9. Keluarga peneliti yaitu mama, ayah, kakek, nenek, tante, om, adik yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tiada Henti selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Teman-teman kerja yaitu Salsya, Sidiq, Mba Dela, Mas Ryan yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Yang dengan sabar dan perhatian membimbing dan memberikan saran ketika penyusunan skripsi ini.
11. Kepada diri saya sendiri yaitu Putri Athaya Salsabila Yatimah, terima kasih sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini. Sampai titik ini membutuhkan banyak perjuangan, dan tangis air mata, dan kamu sangat hebat sudah sampai disini. Teruslah berjuang untuk hal-hal yang kami impikan. Semangat terus, dan kalau lelah beristirahat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menjadi manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Bekasi, 14 Juli 2024

Putri Athaya Salsabila Yatimah



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Loyalitas Penumpang	10

2.1.1	Definisi Loyalitas Penumpang.....	10
2.1.2	Tahapan Loyalitas Penumpang.....	11
2.1.3	Dimensi Loyalitas Penumpang.....	12
2.1.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Penumpang.....	13
2.1.5	Indikator Loyalitas Penumpang.....	13
2.2	Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.3	Kerangka Konseptual.....	16
2.4	Perumusan Hipotesis.....	17
2.5	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
BAB III		20
METODE PENELITIAN		20
3.1	Tipe Penelitian.....	20
3.2	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	20
3.2.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	20
3.2.2	Definisi Konseptual.....	21
3.2.3	Definisi Operasional.....	21
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1	Populasi.....	22
3.3.2	Sampel.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	23
3.4.2	Tujuan Instrumen.....	26
3.4.3	Landasan Teori Instrumen.....	26

3.4.4 <i>Back-Translation</i> Instrumen	27
3.4.5 Uji Coba Instrumen.....	27
3.5 Analisis Data	37
3.5.1 Uji Normalitas.....	37
3.5.2 Uji Linearitas	38
3.5.3 Uji Korelasi.....	38
3.5.4 Analisis Regresi	38
3.5.5 Uji Hipotesis Statistik (Uji F)	39
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Responden Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran responden penelitian berdasarkan jenis kelamin.....	40
4.1.2 Gambaran responden penelitian berdasarkan usia.....	41
4.1.3 Gambaran responden penelitian berdasarkan domisili	42
4.2 Prosedur Penelitian.....	43
4.2.1 Persiapan Penelitian.....	44
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian.....	45
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	45
4.3.1 Uji Statistik Deskriptif.....	45
4.3.2 Uji Normalitas.....	47
4.3.3 Uji linearitas.....	48
4.3.4 Uji korelasi.....	49
4.3.5 Analisis Regresi	50
4.3.6 Uji Hipotesis	53
4.4 Pembahasan	53
4.5 Keterbatasan penelitian	56

BAB V.....	57
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi	57
5.3 Saran	57
5.3.1 Penyedia jasa commuter line	57
5.3.2 Peneliti selanjutnya	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	64

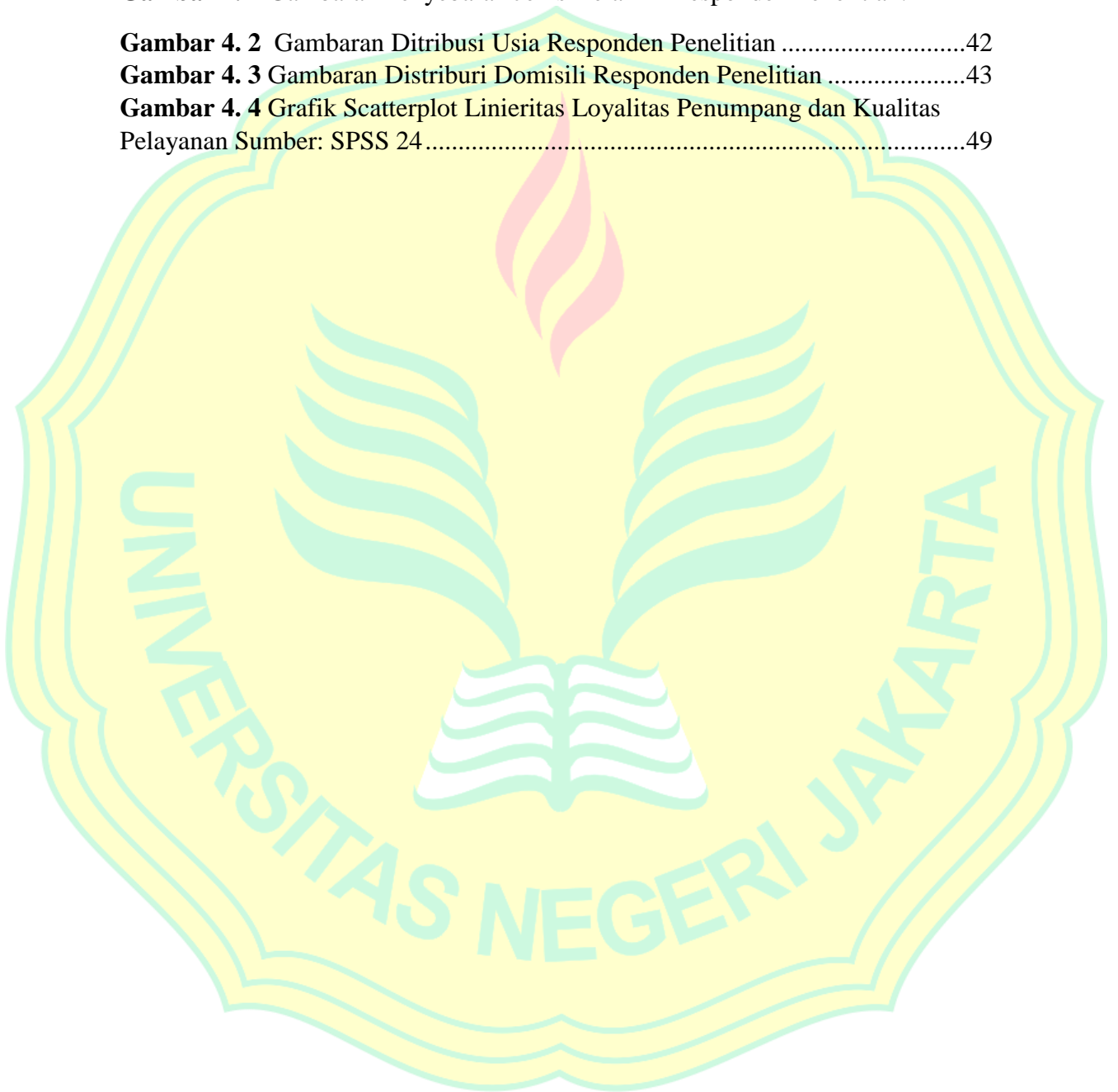


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Daerah Khusus Jakarta.....	2
Tabel 1. 2 Produksi Penumpang Angkutan Kereta api Menurut Lintasan Per Tahun 2020 – 2023	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Blueprint Instrumen Loyalitas Penumpang.....	24
Tabel 3. 2 Blueprint Instrument Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3. 3 Tabel Kriteria Validitas Instrumen Tes	28
Tabel 3. 4 Aiken’s V Loyalitas Penumpang.....	28
Tabel 3. 5 Aiken’s v Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Diskriminasi Item Loyalitas Penumpang.....	32
Tabel 3. 7 Hasil Uji Diskriminasi Item Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Loyalitas Penumpang.....	37
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 1 Gambaran responden penelitian berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Gambaran Distribusi Usia Responden Penelitian	41
Tabel 4. 3 Gambaran Responden Penelitian berdasarkan domisili	42
Tabel 4. 4 Data Deskriptif Loyalitas Penumpang	46
Tabel 4. 5 Data Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Perhitungan Kolmogorov-smirnov.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas Variabel Loyalitas Penumpang dan Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment	50
Tabel 4. 9 Uji Signifikansi Keseluruhan ANOVA.....	51
Tabel 4. 10 Koefisien Persamaan Regresi.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Jumlah penduduk DKI Jakarta.....	1
Gambar 1. 2	Jumlah penumpang Commuter Line JABODETABEK.....	5
Gambar 4. 1	Gambaran Penyebaran Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	41
Gambar 4. 2	Gambaran Ditribusi Usia Responden Penelitian	42
Gambar 4. 3	Gambaran Distriburi Domisili Responden Penelitian	43
Gambar 4. 4	Grafik Scatterplot Linieritas Loyalitas Penumpang dan Kualitas Pelayanan Sumber: SPSS 24.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Demografi.....	68
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	70
Lampiran 4 Uji Validitas.....	71
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	72
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	73
Lampiran 7 Uji Linearitas.....	74
Lampiran 8 Uji Pengaruh.....	74
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	75

