

**EVALUASI *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER TRUST*, DAN
PERCEIVED VALUE DALAM MEMBANGUN *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM**

ABIGAIL NATALI

1705621142



Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

***EVALUATION OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST,
AND PERCEIVED VALUE IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY
AMONG PUBLIC TRANSPORTATION USERS***

ABIGAIL NATALI

1705621142



This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Management at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

BACHELOR'S STUDY PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Abigail Natali: “Evaluasi *Service Quality*, *Customer Trust*, dan *Perceived Value* Dalam Membangun *Customer Loyalty* Pada Pengguna Transportasi Umum”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *customer trust*, dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* dalam membentuk *customer loyalty* pengguna layanan transportasi publik bus TransJakarta. Menggunakan desain penelitian kuantitatif, Dengan pendekatan kuantitatif, survei menargetkan pengguna TransJakarta yang berusia 17 tahun ke atas, berdomisili di Jakarta, dan menggunakan layanan setidaknya tiga kali sebulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* dengan skala Likert 6 poin. Untuk mengolah dan menganalisis data, penelitian ini menggunakan *software* SPSS dan *Structural Equation Modeling* (SEM) AMOS. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *service quality*, *customer trust*, dan *perceived value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Faktor-faktor seperti kenyamanan, kebersihan, ketepatan waktu, responsivitas petugas, serta perasaan bahwa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat yang diperoleh akan meningkatkan tingkat *customer satisfaction*. Namun, ditemukan juga bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*. Di sisi lain, *customer satisfaction* terbukti memiliki hubungan langsung yang kuat dengan *customer loyalty*, yang berarti bahwa pengalaman positif dan layanan yang konsisten yang memenuhi harapan pelanggan akan mendorong mereka untuk menggunakan TransJakarta secara berulang. Rekomendasi yang dihasilkan akan menjadi panduan bagi manajemen TransJakarta dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pelanggan, dan memberikan manfaat yang dirasakan, sehingga menciptakan pengalaman transportasi yang lebih aman, nyaman, dan dapat diandalkan.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Customer Trust*, *Perceived Value*, *Customer Loyalty*, *TransJakarta*

ABSTRACT



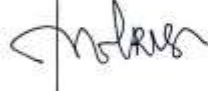



Abigail Natali: "Evaluation of Service Quality, Customer Trust, and Perceived Value in Building Customer Loyalty among Public Transportation Users". Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University. Advisory Team: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. and Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.

This study aims to analyze the impact of service quality, customer trust, and perceived value on customer satisfaction in shaping customer loyalty among users of the TransJakarta public bus service. Using a quantitative research design, the survey targets TransJakarta users aged 17 and above, residing in Jakarta, and using the service at least three times a month. Data was collected through an online questionnaire with a 6-point Likert scale. To process and analyze the data, this study utilized SPSS software and Structural Equation Modeling (SEM) AMOS. The results reveal that service quality, customer trust, and perceived value have a positive and significant impact on customer satisfaction. Factors such as comfort, cleanliness, punctuality, staff responsiveness, and the feeling that the costs are proportional to the benefits received, will enhance customer satisfaction. However, it was also found that service quality does not impact customer loyalty. On the other hand, customer satisfaction was found to have a strong direct relationship with customer loyalty, meaning that positive experiences and consistent service that meets customer expectations will encourage them to use TransJakarta repeatedly. The recommendations derived from this study will serve as a guide for TransJakarta management in developing more effective strategies to improve service quality, strengthen customer trust, and provide perceived benefits, thereby creating a safer, more comfortable, and reliable transportation experience..

Keyword: Service Quality, Customer Trust, Perceived Value, Customer Loyalty, TransJakarta

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
 Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. NIP. 197509162006041001 (Ketua Sidang/Seminar)		11/02 2025
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 1)		11/02 2025
3	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Penguji 2)		11/02 2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		11/02 2025
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		11/02 2025
Nama : Abigail Natali No. Registrasi : 1705621142 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 11 Februari 2025			

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan karya asli saya dan bukan hasil dari praktik plagiarisme, baik sebagian maupun seluruhnya, yang diambil dari karya tulis orang lain.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mempno eroleh gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Pendapat atau hasil penelitian yang dikemukakan oleh pihak lain dalam skripsi ini telah dirujuk, dikutip, dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Saya menyatakan pernyataan ini dengan penuh kejujuran, mencerminkan kondisi dan keadaan yang sebenarnya.
5. Apabila ditemukan penyimpangan atau ketidakbenaran di masa mendatang, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Februari 2025

Yang membuat pernyataan


Abigail Natali
NIM. 1705621142

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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 : Abigail Natali
NIM : 1705621142
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Alamat email : nataliabita22@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 :

Evaluasi *Service Quality*, *Customer Trust*, dan *Perceived Value* Dalam Membangun *Customer Loyalty* Pada Pengguna Transportasi Umum

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 2025

Penulis


(Abigail Natali)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini yaitu “Evaluasi *Service Quality*, *Customer Trust*, dan *Perceived Value* Dalam Membangun Customer Loyalty Pada Pengguna Transportasi Umum”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari usaha dan motivasi diri sendiri, namun dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak sangat berperan penting dalam membantu peneliti menghadapi tantangan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini, yang memungkinkan peneliti untuk menyelesaikannya dengan lancar, yaitu:

1. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan kepada peneliti agar terbangunnya skripsi yang baik;
2. Ibu Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa memberikan arahan dengan sabar kepada setiap kekurangan yang tercipta pada penulisan skripsi ini;

3. Bapak Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. selaku ketua sidang skripsi, Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. dan Bapak Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. selaku penguji I dan penguji II sidang skripsi;
4. Bapak Prof. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
5. Bapak M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen;
6. Alm. Papa Edison Purba, terimakasih terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, didikan, dan pengorbanan yang telah Papa berikan sepanjang hidup. Walaupun Papa telah tiada, nilai-nilai yang Papa tanamkan selalu menjadi pegangan dalam setiap langkah hidup peneliti. Skripsi ini adalah salah satu hasil dari kerja keras dan doa Papa yang selalu menyertai peneliti.
7. Mama tersayang, Riris Kutnaida Bakara. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusan Mama dalam membesarkan kami bertiga tanpa kehadiran Papa. Doa dan dukungan Mama yang tak pernah henti-hentinya selalu menjadi sumber semangat bagi peneliti. Terima kasih telah menjadi orang tua yang luar biasa dan memberikan segalanya untuk kebahagiaan dan keberhasilan anak-anak Mama.
8. Abang dan adik peneliti. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada abang dan adik peneliti atas segala bantuan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Atasan terbaik bagi peneliti di Perumnas, Ibu Yosita Catrine Mangunsong. Terimakasih atas segala perhatian, pengertian, dan izin yang selalu

diberikan kepada peneliti untuk ke kampus selama kegiatan bimbingan skripsi, meskipun pada jam kerja. Dukungan Ibu sangat berarti bagi kelancaran penelitian dan penyelesaian skripsi peneliti.

10. Sahabat terbaik selama kuliah, Naomi, Bina, Khalisa, Sabrina, dan Ferrari.

Terimakasih atas kerjasama, keluh kesah, dan kebersamaan yang kita jalani bersama. Suka duka yang pernah dilalui akan selalu menjadi kenangan yang tak terlupakan bagi peneliti

11. Anak bawang Perumnas, Nanda, Cici, Indah, Husna, Tika, Octa, Al, dan Farhan. Terimakasih atas canda, tawa, dan semangat yang telah kalian berikan kepada peneliti. Kalian semua sangat berarti dalam perjalanan ini. I cherish you all dearly.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih adanya kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi perbaikan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

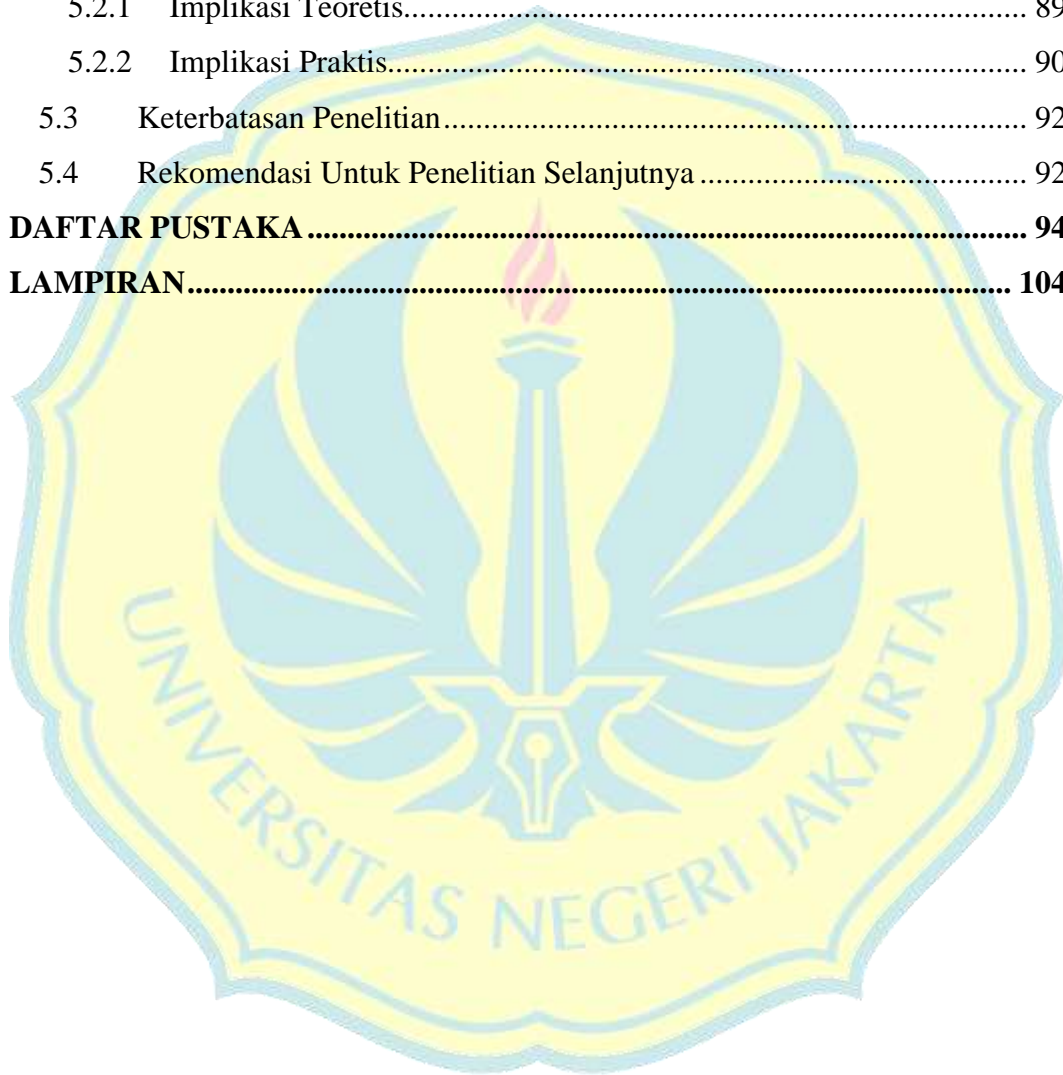
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Peneliti.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>Service Quality</i>	14
2.1.2 <i>Customer Trust</i>	17
2.1.3 <i>Perceived Value</i>	19
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	23
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	26
2.2.1 Kerangka Teori.....	26
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	27
2.2.2.1 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	27
2.2.2.2 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.2.2.3 <i>Customer Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.2.2.4 <i>Customer Trust</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	32

2.2.2.5	<i>Perceived Value dan Customer Satisfaction</i>	34
2.2.2.6	<i>Perceived Value dan Customer Loyalty</i>	36
2.2.2.7	<i>Customer Satisfaction dan Customer Loyalty</i>	37
2.3	Penelitian yang Relevan	39
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.1.1	Waktu Penelitian	42
3.1.2	Tempat Penelitian	42
3.2	Desain Penelitian	43
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel	43
3.4	Pengembangan Instrumen	44
3.4.1	Variabel Penelitian	44
3.4.1.1	Independen	45
3.4.1.2	Dependen	45
3.4.2	Operasionalisasi Variabel	45
3.4.3	Skala Likert	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	51
3.6.3	Uji Kesesuaian Model	52
3.6.4	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Deskripsi Data	55
4.1.1	Karakteristik Responden	55
4.2	Hasil Pengujian dan Pembahasan	70
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	70
4.2.2	Uji Kesesuaian Model	74
4.2.3	Uji Hipotesis	77

4.2.4	Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Implikasi.....	89
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	89
5.2.2	Implikasi Praktis.....	90
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.4	Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		104



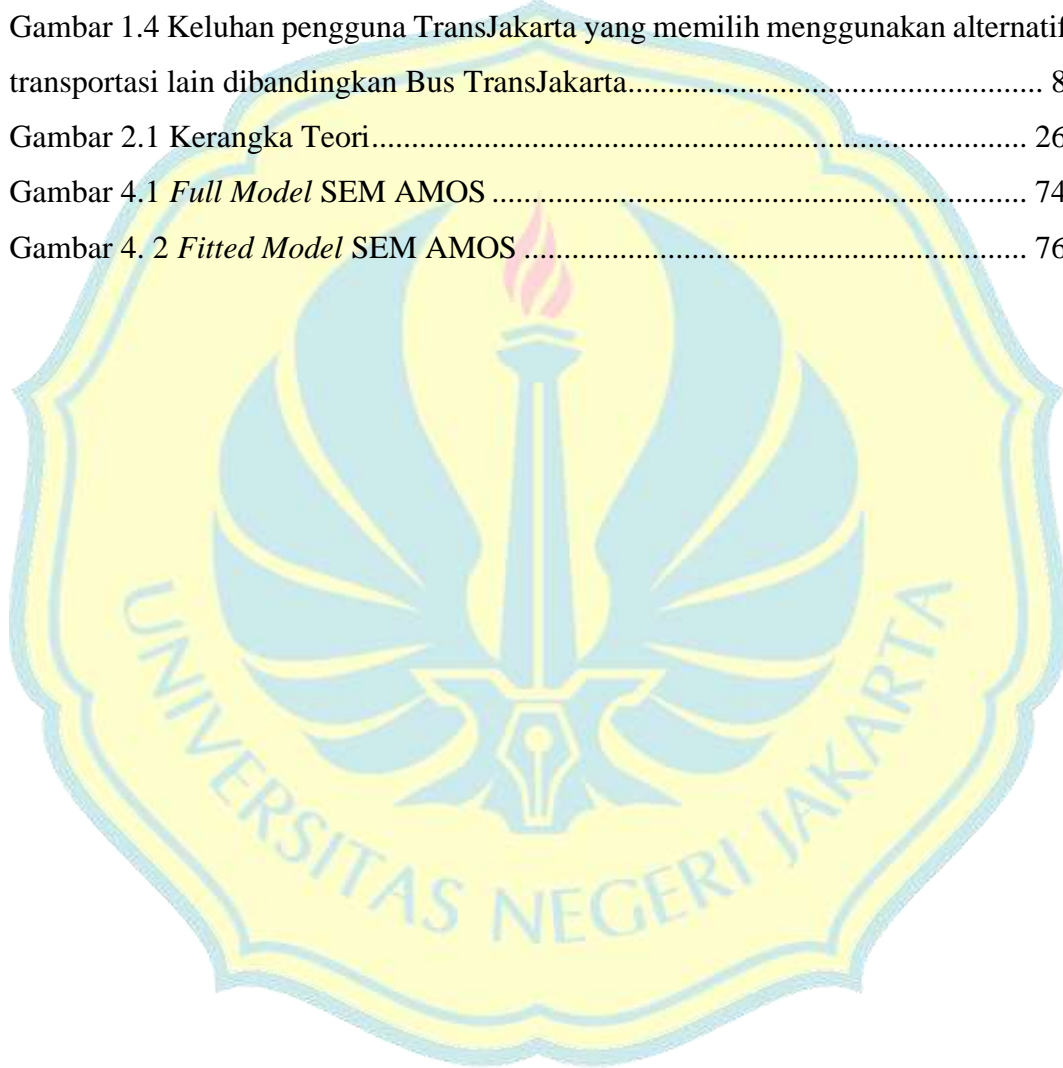
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 3.2 Skala Likert	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menggunakan Bus TransJakarta	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu penggunaan Bus TransJakarta	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Utama Saat Menggunakan Bus TransJakarta	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	63
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i>	66
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	67
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	68
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	70
Tabel 4.14 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Setiap Variabel.....	71
Tabel 4.15 Hasil <i>Full Model</i> SEM AMOS.....	75
Tabel 4.16 Hasil Variabel <i>Fitted Model</i> SEM AMOS	76
Tabel 4.17 Hasil <i>Fitted Model</i> SEM AMOS.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Transportasi Jakarta.....	2
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna Terhadap layanan Bus TransJakarta	5
Gambar 1.3 Sikap ketidakpercayaan Pengguna terhadap Bus TransJakarta.....	6
Gambar 1.4 Keluhan pengguna TransJakarta yang memilih menggunakan alternatif transportasi lain dibandingkan Bus TransJakarta.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 4.1 <i>Full Model</i> SEM AMOS	74
Gambar 4. 2 <i>Fitted Model</i> SEM AMOS	76



Intelligentia - Dignitas