

**ANALISIS *SATISFACTION* DAN *LOYALTY* PADA PENGGUNA
MODA *MASS RAPID TRANSIT* JAKARTA: BAGAIMANA
PERAN *SERVICE QUALITY*, *FACILITIES*, DAN *PERCEIVED
PRICE*?**

PATRICIA PUTRI RAHMANITA

1705621003



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

***ANALYSIS OF SATISFACTION AND LOYALTY AMONG USERS
OF THE JAKARTA MASS RAPID TRANSIT: WHAT IS THE
ROLE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PERCEIVED
PRICE?***

PATRICIA PUTRI RAHMANITA

1705621003



*This thesis was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining a
Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics and Business,
Universitas Negeri Jakarta*

***BACHELOR'S STUDY PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Patricia Putri Rahmanita: “Analisis *Satisfaction* dan *Loyalty* pada Pengguna Moda *Mass Rapid Transit* Jakarta: Bagaimana Peran *Service Quality*, *Facilities*, dan *Perceived Price*?”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *service quality*, *facilities*, dan *perceived price* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada pengguna MRT Jakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner daring berbasis skala *Likert* 6 poin. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 259 orang, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria berusia 17–64 tahun, berdomisili di DKI Jakarta, dan telah menggunakan MRT Jakarta minimal tiga kali dalam satu minggu terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *facilities* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Begitu pula, *perceived price* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selain itu, *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Kemudian, *facilities* juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Selanjutnya, *perceived price* turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Terakhir, *customer satisfaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, fasilitas, dan persepsi harga yang sepadan dalam membangun kepuasan dan loyalitas pengguna MRT Jakarta.

Kata Kunci: *Service Quality, Facilities, Perceived Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

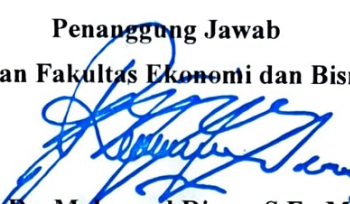
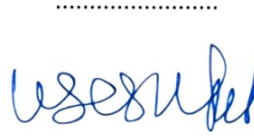
ABSTRACT

Patricia Putri Rahmanita: "Analysis of Satisfaction and Loyalty Among Users of the Jakarta Mass Rapid Transit: What is the Role of Service Quality, Facilities, and Perceived Price?". Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. and Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.

This study aims to examine the influence of service quality, facilities, and perceived price on customer satisfaction and customer loyalty among Jakarta MRT users. The method used is a quantitative approach with an online questionnaire based on a 6-point Likert scale. The sample size for this study was 259 respondents, selected using purposive sampling with the following criteria: aged 17–64 years, residing in Jakarta, and having used the Jakarta MRT at least three times in the past week. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SPSS and AMOS. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, facilities also have a positive and significant effect on customer satisfaction. Similarly, perceived price has been proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, service quality has a positive and significant impact on customer loyalty. Facilities also have a positive and significant impact on customer loyalty. Perceived price also has a positive and significant impact on customer loyalty. Finally, customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty. These findings emphasize the importance of improving service quality, facilities, and perceived price in building customer satisfaction and loyalty for Jakarta MRT users.

Keywords: Service Quality, Facilities, Perceived Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua Penguji)		30/07/2025
2	Andy, M.M. NIP. 199404242023211013 (Penguji 1)		30/07/2025
3	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Penguji 2)		30/07/2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		30/07/2025
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		30/07/2025
Nama : Patricia Putri Rahmanita No. Registrasi : 1705621003 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN 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 pernah dipublikasikan, 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Patricia Putri Rahmanita

1705621003

PERNYATAAN 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 : Patricia Putri Rahmanita
NIM : 1705621003
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Alamat email : pprahmanita10@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 :

Analisis Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Moda Mass Rapid Transit Jakarta: Bagaimana Peran Service Quality, Facilities, dan Perceived Price?

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, 28 Juli 2025
Penulis

(Patricia Putri Rahmanita)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah peneliti. Berkat izin-Nya, peneliti memperoleh kekuatan, kelancaran, serta kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini berjudul “Analisis *Satisfaction* dan *Loyalty* pada Pengguna Moda *Mass Rapid Transit* Jakarta: Bagaimana Peran *Service Quality*, *Facilities*, dan *Perceived Price?*” dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang memerlukan kesabaran, ketekunan, dan komitmen, serta tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi. Namun demikian, dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk doa, motivasi, bimbingan, maupun bantuan secara moril atau materiil, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (DPA)

peneliti, atas arahan, perhatian, dan bimbingan yang telah diberikan selama masa studi.

3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing 1, atas bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing 2, atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas ilmu, pengalaman, serta inspirasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal penting dalam proses akademik maupun nonakademik peneliti.
6. Bunda tercinta, Siti Muslikhah, atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta dukungan moril dan materiil yang menjadi kekuatan utama dalam menyelesaikan studi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu menerima, mendukung, dan menguatkan dalam setiap kondisi.
7. Nabila Resia Isnaini, atas segala bentuk dukungan, semangat, dan kehadiran yang setia menemani sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini, dan semoga selamanya. Terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, tempat bersandar, sekaligus sumber kekuatan dalam setiap tantangan yang peneliti hadapi.

8. Nanda Sari Hidayah, Abigail Natali, dan Gita Safitri, atas kebersamaan, canda tawa, dan pertemanan yang tulus selama masa perkuliahan, yang menjadikan perjalanan akademik ini penuh warna dan kenangan berharga.
9. Diriku sendiri, Patricia Putri Rahmanita, pemilik NIM 1705621003, atas ketekunan, semangat, dan komitmen untuk terus melangkah dan menyelesaikan skripsi ini meskipun menghadapi berbagai tantangan. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, untuk terus belajar, dan untuk percaya bahwa proses ini akan berujung pada hasil yang sepadan. Semoga ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik ke depan.
10. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik ini.

Jakarta, 29 Juni 2025

Patricia Putri Rahmanita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung	15
2.1.1 <i>Expectation-Confirmation Theory (ECT)</i>	15
2.1.2 <i>Customer Loyalty</i>	16
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.4 <i>Service Quality</i>	18

2.1.5 <i>Facilities</i>	20
2.1.6 <i>Perceived Price</i>	21
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	22
2.2.1 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.2.2 <i>Facilities</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.2.3 <i>Perceived Price</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.2.4 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	26
2.2.5 <i>Facilities</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	27
2.2.6 <i>Perceived Price</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2.7 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	30
2.3 Hipotesis Penelitian	31
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.1.1 Waktu.....	36
3.1.2 Tempat	36
3.2 Desain Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	37
3.4 Pengembangan Instrumen	38
3.4.1 Variabel Independen	38
3.4.2 Variabel Dependen.....	38

3.4.3 Operasionalisasi Variabel	39
3.4.4 Skala Pengukuran	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.6.2 Uji Validitas	43
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	44
3.6.5 Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Data.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden.....	47
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	56
4.2.1 Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan Reliabilitas.....	56
4.2.2 Uji <i>Goodness of Fit</i>	59
4.2.3 Uji Hipotesis.....	68
4.2.4 Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikasi	77
5.2.1 Implikasi Teoretis	77
5.2.2 Implikasi Praktis	78

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	81
5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Kemacetan Jakarta Tingkat Dunia Tahun 2017-2023	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	60
Gambar 4.2 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Facilities</i>	61
Gambar 4.3 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Perceived Price</i>	62
Gambar 4.4 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfacion</i>	63
Gambar 4.5 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i>	64
Gambar 4.6 <i>Full Model</i> SEM AMOS	65
Gambar 4.7 <i>Fitted Model</i> SEM AMOS.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Berdasarkan Jenis Kendaraan Tahun 2022.....	1
Tabel 1.2 Sumber Utama Polusi Udara oleh DLH DKI Jakarta Tahun 2020.....	2
Tabel 1.3 Jumlah Keterangkutan Penumpang MRT Jakarta Tahun 2019-2023	4
Tabel 1.4 Tanggapan Narasumber terhadap Tarif MRT Jakarta	9
Tabel 2.1. Hipotesis Variabel.....	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Indices</i>	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan MRT Jakarta	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir....	50
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Facilities</i>	53
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Price</i>	54
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	56

Tabel 4.12 Hasil <i>Explanatory Factor Analysis</i> Setiap Variabel	57
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	60
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Facilities</i>	61
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Perceived Price</i>	62
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfacion</i>	63
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i>	64
Tabel 4.18 Hasil <i>Full Model</i> SEM AMOS	65
Tabel 4.19 Indikator Pernyataan yang Dieliminasi	66
Tabel 4.20 Hasil <i>Fitted Model</i> SEM AMOS	67
Tabel 4.21 Indikator Pernyataan <i>Fitted Model</i>	68
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2. Deskripsi Responden	103
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA)	104
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	109
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	111
Lampiran 7. Tampilan Awal Aplikasi SPSS 26 dan AMOS 22.....	112
Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin.....	113
Lampiran 9. Riwayat Hidup Penulis	114

