



**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MIKROTRANS JAK LINGKO
(STUDI PADA PENGGUNA MIKROTRANS JAK LINGKO DI
JAKARTA PUSAT)**

SKRIPSI

MUHAMMAD AULIA 1710111164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MIKROTRANS JAK LINGKO
(STUDI PADA PENGGUNA MIKROTRANS JAK LINGKO DI
JAKARTA PUSAT)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

MUHAMMAD AULIA 1710111164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Aulia

NIM : 1710111164

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 08 Juli 2021

Yang menyatakan



(Muhammad Aulia)

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIKROTRANS JAK
LINGKO (STUDI PADA PENGGUNA MIKROTRANS JAK LINGKO DI
JAKARTA PUSAT)**

MUHAMMAD AULIA 1710111164



Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 08 Juli 2021

***Analysis of the influence of Price, Trust, and Service Quality on Jak Lingko
Microtrans Customer Satisfaction
(Study on Jak Lingko Microtrans users in Central Jakarta)***

By Muhammad Aulia

ABSTRACT

The Jak Lingko Microtrans service underwent adjustment during the Covid-19 pandemic by implementing health protocols. Microtrans Jak Lingko is an integrated public transportation that operates under Transjakarta, part of the Jak Lingko system. This research with a quantitative approach aims to determine, prove, and analyze the effect of price, trust, and service quality on customer satisfaction of Microtrans Jak Lingko in Central Jakarta. By using purposive sampling method, there was 75 respondents in this study. Descriptive analysis techniques and inferential analysis using partial least square are used to analyze the data that has been collected through the distribution of questionnaires. The significance level is set at 5%, and the SmartPLS (v.3.30) software was used to analyze the data. The results show that : (1) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,421. (2) Trust has no effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,165. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,354. The price, trust, and service quality have a coefficient determination of 68.1% in influencing customer satisfaction, while the remaining 31,9% is influenced by other variables.

Keyword : Price, Trust, Service quality, Customer Satisfaction

**Analisis pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko
(Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)**

Oleh Muhammad Aulia

ABSTRAK

Pelayanan Mikrotrans Jak Lingko mengalami penyesuaian selama masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan. Mikrotrans Jak Lingko sendiri merupakan transportasi umum terintegrasi yang beroperasi di bawah Transjakarta yang tergabung dalam sistem Jak Lingko. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, jumlah sampel dalam penelitian ini 75 orang responden. Teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial *partial least square* digunakan dalam penelitian ini guna menganalisa data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Tingkat signifikansi ditetapkan 5%, serta perangkat lunak *SmartPLS* (V.3.30) digunakan untuk mengolah dan menganalisa data. Hasil riset menunjukkan bahwa : (1) Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,421. (2) Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,165. (3) Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,354. Adapun harga, kepercayaan, dan kualitas layanan memiliki koefisien determinansi sebesar 68,1% dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sementara sisanya 31,9% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Kamis, tanggal 08 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Aulia
NIM : 1710111164
Program : Manajemen S.1/~~Akuntansi S.1/Manajemen S2*)~~

Judul Skripsi/Tesis/Tugas Akhir :

Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko (Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~ ***)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S Mangabarani. M.Si	Ketua Penguji	
2	Rosali, SE., MM.	Penguji I	
3	Dra. Heni Nastiti, MM	Penguji II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi, SE., MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko (Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)” dapat terselesaikan.

Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak akademisi, yakni kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kepada Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Bapak Wahyudi S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selanjutnya peneliti turut mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yakni Ibu Dra. Heni Nastiti. MM., dan Ibu Dra. A.Bernadin Dwi MM,CPM yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk skripsi ini, tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada dosen Pembimbing Akademik, Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., serta seluruh tenaga kependidikan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa kuliah.

Peneliti mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada kedua orang tua tersayang yakni Bapak Andi Affandi dan Ibu Uum Umroh, serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan selama masa pendidikan. Selain itu peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman, baik yang berada di lingkungan UPNVJ maupun di luar yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 08 Juli 2021

Muhammad Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
II.1.2 Harga	12
II.1.3 Kepercayaan	14
II.1.4 Kualitas Layanan	17
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19

II.3	Model Penelitian Empiris	24
II.3.1	Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	25
II.3.2	Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
II.3.3	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
II.4	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
III.1.1	Definisi Operasional	27
III.1.2	Pengukuran Variabel	27
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	29
III.2.1	Populasi	29
III.2.2	Sampel	29
III.3	Teknik Pengumpulan Data	30
III.3.1	Jenis Data	31
III.3.2	Sumber Data	31
III.3.3	Pengumpulan Data	31
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	33
III.4.1	Analisis Deskriptif	33
III.4.2	Analisis Inferensial	34
III.5	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	44
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	44

IV.3	Analisis dan Uji Hipotesis	47
IV.3.1.	Analisis Deskriptif.....	47
IV.3.2.	Analisis Inferensial	52
IV.3.3.	Uji Hipotesis	59
IV.4	Pembahasan	61
IV.4.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	61
IV.4.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
IV.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
IV.5	Keterbatasan Penelitian	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	66
V.1	Simpulan.....	66
V.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah penumpang Mikrotrans Jak Lingko Juli–November 2020.	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 4. Skala Likert.....	32
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen.....	32
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden	34
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	39
Tabel 8. Daftar Rute Mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat	43
Tabel 9. Hasil analisis tanggapan responden mengenai variabel harga	48
Tabel 10. Hasil analisis tanggapan responden mengenai variabel kepercayaan ...	49
Tabel 11. Hasil analisis tanggapan responden mengenai variabel kualitas layanan	50
Tabel 12. Hasil analisis tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 13. Outer loading factor	55
Tabel 14. Fornell-Larcker Criterium.....	56
Tabel 15. Average Variance Extracted (AVE)	57
Tabel 16. Uji Reliabilitas	57
Tabel 17. R-Square.....	58
Tabel 18. Q-Square	59
Tabel 19. Hasil Uji t statistik.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Informasi Layanan Transjakarta selama pembatasan sosial	2
Gambar 2. Potret penerapan protokol kesehatan di mikrotrans Jak Lingko	3
Gambar 3. Model Penelitian Empiris.....	25
Gambar 4. Langkah-Langkah Analisis PLS	36
Gambar 5. Konstruksi Diagram Jalur PLS Penenelitian.....	37
Gambar 6. Mikrotrans Jak Lingko	42
Gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Gambar 8. Karakteristik responden berdasarakan usia.....	45
Gambar 9. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	46
Gambar 10. Karakteristik responden berdasarakan penghasilan per bulan	46
Gambar 11. Karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan.....	47
Gambar 12. Outer model.....	53
Gambar 13. Outer model setelah Re-estimasi.....	54
Gambar 14. Inner Model	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabel Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 Hasil Output PLS
- Lampiran 7 T tabel dan R Tabel
- Lampiran 8 Hasil Turnitin