



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM
JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

DENNY SUPRIYADI 1610111090

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM
JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

DENNY SUPRIYADI 1610111090

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Denny Supriyadi

NIM : 1610111090

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

Jakarta, 26 Juli 2020

Yang menyatakan,



Denny Supriyadi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denny Supriyadi
NIM : 1610111090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO
DI JAKARTA SELATAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Juli 2020

Yang menyatakan,


The stamp is green and contains the text: "KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN HAK ASASI MANUSIA", "UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA", "NIM 1610111090", and "Denny Supriyadi".

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
DENNY SUPRIYADI 1610111090**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 30 Juni 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Tati Handayani, SE., MM.
Ketua Penguji



Suharyati, SE., MM.
Penguji 1



Dr. Alfatih S Manggabari, SE, MM.
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Desmmintari, SE., MM
Ketua Jurusan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2020

GENERAL TRANSPORTATION USER SATISFACTION ANALYSIS JAK LINGKO IN SOUTH JAKARTA

By Denny Supriyadi

ABSTRACT

This research is a quantitative study aimed at knowing the influence of price, service quality, and promotion to the satisfaction of public transport users Jak Lingko in South Jakarta. The population in this research is a user who has used Jak Lingko more than once, aged 15 to 50 years, with activities in South Jakarta, male and female. Sample size is taken as much as 75 respondents, with non probability sampling methods and sampling purposive. Data collection is done through the dissemination questionnaire. Analysis techniques used are analysis methods PLS (Partial Least Square) with Smart software PLS 3.0. The results of this study indicate that (1) the price has no significant effect on user satisfaction with a line coefficient value of 0.184. (2) Service quality has significant effect on user satisfaction with line coefficient value of 0.308. (3) The promotion has significant effect on user satisfaction with a line coefficient value of 0.408. R Square Value on user satisfaction of 0,617.

Keywords: price, service quality, promotion, user satisfaction

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN

Oleh Denny Supriyadi

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tarif, kualitas layanan, dan promosi terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Jak Lingko di Jakarta Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna yang sudah menggunakan Jak Lingko lebih dari satu kali, berumur 15 sampai 50 tahun, beraktifitas di Jakarta Selatan, laki-laki dan perempuan. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 responden, dengan metode *non probability sampling* dan *sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software Smart PLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184. (2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,308. (3) promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,408. Nilai *R Square* pada kepuasan pengguna yaitu sebesar 0,617.

Kata Kunci: Tarif, Kualitas Layanan, Promosi, Kepuasan Pengguna



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Jalan RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp. 021-7656971, Fax.021-7656904

Website: <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi dihadapan Tim pada hari Jum'at tanggal 17 April 2020

Nama : Denny Supriyadi

NIM : 1610111090

Program : Manajemen S.1

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta Selatan

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

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Tati Handayani SE, MM	Ketua	
2.	Suharyati, SE, MM	Anggota I	
3.	Dr. Alfatih S Manggabarani, SE., M.Si	Anggota II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

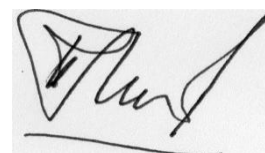
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 April 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Manajemen S1



Wahyudi.,S.E.,M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang peneliti buat pada skripsi ini adalah “Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta Selatan”. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dian Wicakasih Arieftiara, SE.,AkM.Ak,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen , Bapak Wahyudi, S.E, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Dr.Alfatih S Manggabarani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra.Heni Nastiti, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan selama penelitian berjalan. Kemudian terimakasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Diana Triwardhani,SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan saran yang bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Serta tidak lupa ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada bapak/ibu dosen dan tenaga kependidikan yang telah membantu penulis menyelesaikan perkuliahan sampai lulus dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Alm. Bapak Budi Ramdhani dan Ibu Suhaemie selaku kedua orang tercinta serta seluruh keluarga yang memberikan dukungan dan do’a kepada penulis. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya bagi kalian yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 24 Juni 2020

Denny Supriyadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Definisi.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna	9
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.2 Menciptakan Kepuasan Pengguna.....	11
2.1.3 Tarif	11
2.1.3.1 Dimensi Tarif	12
2.1.3.2 Tujuan Penetapan dan Peran Tarif	14
2.1.4 Kualitas Layanan	16
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	18
2.1.5 Promosi	21
2.1.4.1 Tujuan Promosi	22
2.1.4.2 Dimensi Promosi	23
2.2 Model Penelitian Empirik	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.2.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.2.3 Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.3 Hipotesis	26

BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.1.1	Definisi Operasional	28
3.1.2	Pengukuran Variabel	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data.....	31
3.3.3	Pengumpulan Data.....	31
3.4	Analisis Data	33
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.4.2	Teknik Analisis Data	34
3.4.2.1	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS)	34
3.4.2.2	Langkah-Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	34
3.4.2.3	Analisis Inferensial	39
3.4.3	Uji Hipotesis.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1.	Profil Perusahaan.....	41
4.1.2	Gambaran Pengguna Jasa Jak Lingko	42
4.2	Deskripsi Data	42
4.2.1	Deskripsi Data Responden	42
4.2.2	Analisis Deskriptif	44
4.3	Analisis dan Uji Hipotesis.....	49
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
4.3.2	Uji Validitas Konvergen	50
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan	52
4.3.4	Uji Reliabilitas.....	52
4.3.5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.3.5.1	<i>R Square</i>	54
4.3.5.2	Uji t-Statistik	54
4.4	Pembahasan.....	57
4.4.1	Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pengguna	57
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	58
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Simpulan	60
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA.....	62
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data penggunaan transportasi di Jakarta	1
Tabel 2. Data angka kemacetan di dunia	2
Tabel 3. Pengukuran Variabel	29
Tabel 4. Skala <i>likert</i>	32
Tabel 5. Kisi-kisi instrument	32
Tabel 6. Peringkat Jawaban Kuesioner	33
Tabel 7. Interpretasi Nilai Presentase Responden	33
Tabel 8. Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha.....	38
Tabel 9. Data Responden	42
Tabel 10. Frekuensi usia	43
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	43
Tabel 12. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pengguna	44
Tabel 13. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Tarif	45
Tabel 14. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 15. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Promosi.....	48
Tabel 16. <i>Outer Loading Factor Output PLS</i>	51
Tabel 17. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 18. Uji Reliabilitas	53
Tabel 19. Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i>	54
Tabel 20. Hasil Uji t-Statistik (<i>Direct</i>)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kartu Jak Lingko	4
Gambar 2. Jenis Transportasi Jak Lingko	4
Gambar 3. Kerangka Pemikira	26
Gambar 4. Langkah-langkah analisis PLS	35
Gambar 5. Kerangka model penelitian	36
Gambar 6. Uji <i>Outer Model</i>	44
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian
- Lampiran 3. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 9. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 10. Hasil Turnitn