



Judul Tugas Akhir Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TRANSPAKUAN BISKITA (Survei Pada Penumpang Transpakuan Biskita Bogor)

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Fadjri Ramadhan

NIM : 1810411127



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fadjri Ramadhan

NIM : 1810411127

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 14 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Fadjri Ramadhan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fadjri Ramadhan

NIM : 1810411127

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TRANSPAKUAN BISKITA (Survei
Pada Penumpang Transpakuan Biskita Bogor)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 14 Juli 2025

Yang menyatakan,



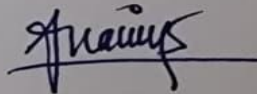
(Fadjri Ramadhan)

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Fadjri Ramadhan
NIM : 1810411127
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi
JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KONSUMEN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN TRANSPAKUAN
BISKITA (Survei Pada Penumpang
Transpakuan Biskita Bogor)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dr. Ana Kuswanti S. Ikom., M.Si)

Penguji 1



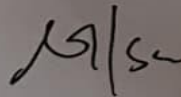
(Dr. Dra. Hj. Rini Riyantini, M.Si)

Penguji 2



(Anindita Lintangdesi Ariani, M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



(Uljanatunnisa, S.Sos.,MA)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 14 Juli 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN TRANSPAKUAN BISKITA (Survei Pada Penumpang
Transpakuan Biskita Bogor)**

FADJRI RAMADHAN

ABSTRAK

Studi ini memiliki tujuan untuk mengukur berapa besar signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Transpakuan Biskita di Kota Bogor. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya permintaan masyarakat kota terhadap transportasi umum yang berkualitas di tengah-tengah masalah kemacetan dan minimnya minat untuk menggunakan angkutan publik. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei lalu dianalisis dengan teknik regresi linear sederhana. Sebanyak 140 responden diambil sebagai sampel menggunakan teknik accidental sampling. Variabel yang tidak tergantung dalam studi ini adalah mutu layanan yang terdapat pada ruang lingkup keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik. Variabel dependen merupakan kepuasan pelanggan yang mencakup indikator pelayanan pelanggan, waktu, kemudahan penggunaan, dan standardisasi. Hasil penelitian menunjukkan dampak kualitas pelayanan yang substansial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,566. Dengan kata lain, 56,6% dari perbedaan kepuasan klien dapat dikaitkan dengan kualitas layanan. Hasil pertemuan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini memajukan perumusan Strategi Pelayanan Publik untuk angkutan massal agar lebih selaras dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Transportasi Publik, Transpakuan Biskita.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BISKITA TRANSPAKUAN
CUSTOMER SATISFACTION (Survey of Biskita Bogor Transpakuan
Passengers)**

FADJRI RAMADHAN

ABSTRACT

This study seeks to assess the degree to which service quality affects consumer satisfaction for Transpakuan Biskita in Bogor City. This study is grounded in the significant need for quality public transportation in cities, facing challenges of traffic congestion and a lack of interest in utilizing public transit. This research uses a quantitative method featuring a survey technique and basic linear regression analysis. A total of 140 participants were chosen through accidental sampling. The independent variable is the quality of service, which encompasses aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Research results demonstrate a substantial and significant impact of service quality on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a coefficient of determination (R^2) of 0.566. In other terms, 56.6% of the variance in client satisfaction may be attributed to the quality of service. The meeting's outcomes indicate that an enhancement in service quality correlates with a rise in customer satisfaction levels. This research advances the formulation of Public Service Strategies for mass transportation to better align with user needs.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Public Transportation, Transpakuan Biskita.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Transpakuan Biskita (Survei Pada Penumpang Transpakuan Biskita Bogor)**. Penelitian ini dilaksanakan sejak Januari 2024. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Ana Kuswanti S. Ikom., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat. Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh keluarga terutama kedua orangtua yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 1 Juli 2025

Daftar isi

BAB I.....	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kajian Pustaka	20
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis	35
BAB III.....	36
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.2 Gambaran Singkat Penelitian	62
4.4 Analisis Hasil Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	72
4.5 Analisis statistik	76
4.6 Pembahasan	80
BAB V	85
Kesimpulan	85
Saran	86
LAMPIRAN.....	90

Daftar Tabel

Tabel 1.1	13
Tabel 2.1	30
Tabel 3.1	37
Tabel 3.2	47
Tabel 3.3	52
Tabel 3.4	56
Tabel 3.5	57
Tabel 3.6	58
Tabel 3.7	59
Tabel 3.8	59
Tabel 4.1	60
Tabel 4.2	61
Tabel 4.3	61
Tabel 4.4	62
Tabel 4.5	62
Tabel 4.6	63
Tabel 4.7	64
Tabel 4.8	64
Tabel 4.9	65
Tabel 4.10	65
Tabel 4.11	66
Tabel 4.12	66
Tabel 4.13	67
Tabel 4.14	67
Tabel 4.15	68
Tabel 4.16	68
Tabel 4.17	69
Tabel 4.18	69
Tabel 4.19	70
Tabel 4.20	70
Tabel 4.21	71
Tabel 4.22	71
Tabel 4.23	72
Tabel 4.24	72
Tabel 4.25	73
Tabel 4.26	73
Tabel 4.27	74
Tabel 4.28	74
Tabel 4.29	75

Tabel 4.30 75
Tabel 4.31 76
Tabel 4.32 77
Tabel 4.33 77
Tabel 4.34 78
Tabel 4.35 79