

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA LAYANAN TRANSJAKARTA DI JAKARTA**



**NAMA : ALVIN WONGSO**

**NIM : 115150223**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**2020**



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Nama Mahasiswa : Alvin Wongso  
NIM : 115150223  
Judul Artikel : PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA LAYANAN  
TRANSJAKARTA DI JAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas, telah direview artikelnya sesuai dengan ketentuan penulisan jurnal yang telah ditetapkan sebagai bagian persyaratan kelulusan Sarjana Strata 1.

**Note: Pencantuman nama penulis pada Artikel Jurnal:**

**[Dosen Pembimbing memberikan tanda (v) pada kolom II yang dipilih ]**

I	II
Nama mahasiswa sebagai penulis pertama dan nama dosen pembimbing sebagai penulis kedua (pendamping)	✓
Hanya nama mahasiswa yang dicantumkan sebagai penulis artikel jurnal	

Jakarta, 2 Februari 2020

**DOSEN PEMBIMBING**

(Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy M.A)



Scanned with  
CamScanner

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alvin Wongso

NIM : 115150223

Program Studi : Manajemen

**Judul Skripsi**

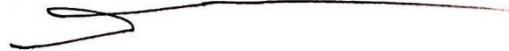
**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP  
*CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA LAYANAN TRANSJAKARTA DI JAKARTA**

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 29 Januari 2020 dan dinyatakan lulus,  
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Rodiah Dra., M.M
2. Anggota : Yursardini Dra., M.E.

Jakarta, 2 Februari 2020

Pembimbing



(Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy M.A.)



Scanned with  
CamScanner

**UNIVERSITAS TARUMANAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

**HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ALVIN WONGSO  
NO. MAHASISWA : 115150223  
JURUSAN : S-1/ MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP  
*CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGUNA  
LAYANAN TRANSJAKARTA DI JAKARTA.

Jakarta, 15 Januari 2020

Pembimbing,

(Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy M.A.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

**ABSTRAK**

- (A) ALVIN WONGSO
- (B) PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA LAYANAN TRANSJAKARTA DI JAKARTA
- (C) XIII+ 77 Halaman, 2020, 19 Tabel, 6 Lampiran
- (D) PEMASARAN
- (E) Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pengguna layanan Transjakarta di Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel dari pengguna layanan Transjakarta di Jakarta. Sampel diambil menggunakan teknik Simple Random Sampling dengan metode keusioner dan teknik analisis data yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* secara positif.
- (F) Daftar Pustaka (2001-2013)
- (G) Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy M.A.

**UNIVERSITAS TARUMANAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

***ABSTRACT***

- (A) ALVIN WONGSO
- (B) PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA LAYANAN TRANSJAKARTA DI JAKARTA
- (C) XI + 77 pages, 2020, tables 19, pictures 1, attachments 6
- (D) PEMASARAN
- (E) *Abstract: The purpose of this study was determine the effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty Transjakarta users in Jakarta. The sample that used in this study was 100 samples from Transjakarta users in Jakarta. The Sampling technique uses Simple Random Sampling, the method of data collection in this study uses questionnaires and data analysis using quatitative approach. The result showed that service quality and customer satisfaction had an influence on customer loyalty.*
- (F) Daftar Pustaka (2001-2013)
- (G) Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy M.A.