

SKRIPSI

**PREDIKSI *CLEANLINESS AND SAFE*, DAN
SERVICE AND INFORMATION TERHADAP
OVERALL SATISFACTION MRT JAKARTA PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS TARUMANAGARA:
TRAVEL CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: GLENN MARCELINO

NPM: 115160070

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Glenn Marcelino

NIM : 115160070

Judul Artikel : PREDIKSI *CLEANLINESS AND SAFE*, DAN *SERVICE AND INFORMATION*
TERHADAP *OVERALL SATISFACTION* MRT JAKARTA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
TARUMANAGARA: TRAVEL CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

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, 6 Februari 2020

DOSEN PEMBIMBING

(Dr. Miharni Tjokrosaputro, S.E., M.M.)

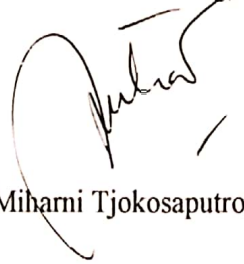
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GLENN MARCELINO
NPM : 115160070
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI *CLEANLINESS AND SAFE*, DAN
SERVICE AND INFORMATION TERHADAP
OVERALL SATISFACTION MRT PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS
TARUMANAGARA: *TRAVEL CONVENIENCE*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Jakarta, 16 Januari 2020

Pembimbing



(Dr. Miharni Tjokosaputro S.E, M.M)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY
JAKARTA

- (A) GLENN MARCELINO (115160070)
- (B) *THE PREDICTION OF CLEANLINESS AND SAFE , AND SERVICE & INFORMATION ON OVERALL SATISFACTION MRT JAKARTA IN TARUMANAGARA UNIVERSITY STUDENTS: TRAVEL CONVENIENCE AS A VARIABLE OF MEDIATION*
- (C) *XVI+85 Pages, 22 Tables, 2 Pictures, 34 Attachment*
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) **Abstract:** *The purpose of this study is to obtain empirical evidence about whether travel convenience, cleanliness and safe, service and information are positive predictors for overall satisfaction, and whether cleanliness and safe are positive predictors for travel convenience. This study uses 200 samples that have been selected (these samples have used Jakarta MRT services) with a total of 221 respondents. Processing and testing of this data using SmartPLS 3. The results of this study indicate that cleanliness and safe, travel convenience, and service and information are positive predictors for overall satisfaction, and cleanliness and safe are positive predictors for travel convenience.*
- (F) *Travel convenience, cleanliness and safe, service and information, overall satisfaction.*
- (G) *References 42 (1980-2019)*

(H) Dr. Miharni Tjokosaputro S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) GLENN MARCELINO (115160070)
- (B) PREDIKSI *CLEANLINESS AND SAFE*, DAN *SERVICE & INFORMATION* TERHADAP *OVERALL SATISFACTION* MRT JAKARTA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TARUMANAGARA: *TRAVEL CONVENIENCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
- (C) XVI+85 Halaman, 22 Tabel, 2 Gambar, 34 Lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai apakah *travel convenience, cleanliness and safe, service and information* merupakan prediktor positif untuk *overall satisfaction*, serta apakah *cleanliness and safe* merupakan prediktor positif untuk *travel convenience*. Penelitian ini menggunakan 200 sampel yang telah diseleksi (sampel tersebut pernah menggunakan jasa MRT Jakarta) dengan total 221 responden. Pengolahan dan pengujian data ini dengan menggunakan SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cleanliness and safe, travel convenience, dan service and information* merupakan prediktor positif untuk *overall satisfaction*, dan *cleanliness and safe* merupakan prediktor positif untuk *travel convenience*.
- (F) *Travel convenience, cleanliness and safe, service and information, overall satisfaction.*

(G) Daftar Acuan 42 acuan (1980-2019)

(H) Dr. MIHARNI TJOKOSAPUTRO S.E., M.M.