

SKRIPSI
PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT
PERILAKU MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DAN
CITRA PERUSAHAAN PADA PENGGUNA BUS
TRANSJAKARTA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MONICA MARSELLA ANGGRIYANTO
NPM : 115160100

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2019

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY
JAKARTA

- (A) MONICA MARSELLA ANGGRIYANTO (115160100)
- (B) *PREDICTION OF SERVICE QUALITY TO BEHAVIORAL INTENTION THROUGH CUSTOMER SATISFACION AND CORPORATE IMAGE ON TRANSJAKARTA BUS USERS.*
- (C) XVII +86 pages, 2019, 30 tables, 4 pictures, 6 attachment
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract: The purpose of this study is to examine whether service quality can influence behavioral intentions with customer satisfaction and corporate image as mediation. The population of this study were students of the Faculty of Economics and Business, Tarumanagara University, Transjakarta bus users, from this population researchers used 100 samples selected using convinience sampling methods, by distributing questionnaires online then data were processed using smart-PLS-SEM. The results of this study indicate that Service Quality, Customer Satisfaction, and Corporate Image have a significant influence on predicting Behavior Intentions, and Customer Satisfaction and Corporate Image can mediate Behavioral Intentions*
- (E) *Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image, Behavioral Intention*
- (F) *References 38 (1998-2019)*
- (G) Dr. Cokki S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) MONICA MARSELLA ANGGRIYANTO (115160100)
- (B) PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PERILAKU MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUSAHAAN PADA PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA
- (C) XVII +86 Halaman, 2019, 30 tabel, 4 gambar, 6 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi niat perilaku dengan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sebagai mediasi. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara pengguna bus Transjakarta, dari populasi tersebut peneliti menggunakan 100 sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling*, dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kemudian data diolah dengan menggunakan smart-PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan untuk memprediksi Niat Perilaku, dan Kepuasan Pelanggan serta Citra Perusahaan dapat memediasi Niat Perilaku
- (F) Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Niat Perilaku
- (G) Daftar Acuan 38 acuan (1998-2019)
- (H) Dr. Cokki S.E., M.M.