

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN  
PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PENGGUNA TRANSPORTASI DARING DI JAKARTA:  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : ERRICA LIONGELINA JACKSEN  
NIM : 115150230**

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

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

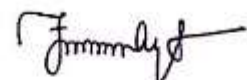
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ERRICA LIONGELINA JACKSEN  
NO. MAHASISWA : 115150230  
JURUSAN : S-1/ MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN  
PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PENGGUNA TRANSPORTASI DARING DI JAKARTA:  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR

Jakarta, 18 Juli 2019

Pembimbing,



(Frangky Slamet, S.E., M.M.)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : ERRICA LIONGELINA JACKSEN  
NIM : 115150230  
PROGRAM JURUSAN : S-1 / MANAJEMEN  
MATA KULIAH KONSENTRASI : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN,  
KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PENGGUNA  
TRANSPORTASI DARING DI JAKARTA:  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR

TANGGAL: 26 Juli 2019

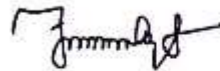
KETUA PENGUJI:



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

TANGGAL: 26 Juli 2019

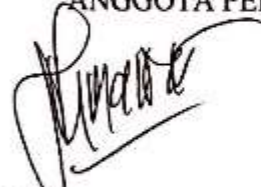
ANGGOTA PENGUJI:



(Frangky Slamet, S.E., M.M.)

TANGGAL: 26 Juli 2019

ANGGOTA PENGUJI:



(Happy Darmawan, S.H., M.M.)

## **ABSTRAK**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

- (A) ERRICA LIONGELINA JACKSEN (115150230)
- (B) HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI DARING DI JAKARTA: KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
- (C) XV+ 89 hlm, 2019, table 17, gambar 1, lampiran 5
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Masyarakat dunia telah mengubah hidupnya secara signifikan karena kemajuan teknologi, salah satunya adalah transportasi daring. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah adanya hubungan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada pengguna transportasi daring di Jakarta: kepuasan pelanggan sebagai mediator. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Kuesioner disebarakan pada 100 responden di Jakarta yang merupakan pengguna transportasi daring. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan sebagai mediator.
- (F) Daftar acuan 2000-2017
- (G) Frangky Slamet, S.E., M.M.

## ***ABSTRACT***

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

- (A) ERRICA LIONGELINA JACKSEN (115150230)
- (B) HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI DARING DI JAKARTA: KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
- (C) XV+89 hlm, 2019, table 17, gambar 1, lampiran 5
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) *Abstract: All society around the world has changed their life significantly because of technological advances, one of them is online transportation. The purpose of this research is to determine that there is a relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty towards online transportation users in Jakarta: customer satisfaction as a mediator. The research is done with purposive sampling. Researcher distributes questionnaires to 100 respondents who are the user of online transportation in Jakarta. The result of this study indicates that there is a relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty towards users of online transportation in Jakarta: customer satisfaction as a mediator.*
- (F) Daftar acuan 2000-2017
- (G) Frangky Slamet, S.E., M.M.