



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (*P-TRANSQUAL*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MASS RAPID TRANSIT* (MRT) DI ERA NEW NORMAL
(Rute Lebak Bulus – Bundaran HI)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

Wahyu Ningsih Hidayatullah

NPM. 183112351540301

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE QUALITY (P-
TRANSQUAL) ON MASS RAPID TRANSIT (MRT) USER SATISFACTION
IN THE NEW NORMAL ERA
(Lebak Bulus-Bundaran HI Route)***

THESIS

**Submitted to fulfill part of the requirements for obtaining a Bachelor Degree
of Public Administration (S.AP)**

Wahyu Ningsih Hidayatullah

NPM. 183112351540301

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

JAKARTA

2023

ABSTRAK

Nama : Wahyu Ningsih Hidayatullah
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (*P-Transqual*) terhadap Kepuasan Pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) di Era New Normal (Rute Lebak Bulus-Bundaran HI)

Kata Kunci Kualitas pelayanan, Transportasi publik, Kepuasan pengguna,	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan pengguna <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT) di Era New Normal rute Lebak Bulus - Bundaran HI. Populasi pada penelitian ini menggunakan rumus pengambilan sampling Anderson dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95 % yang mana populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Teknik analisis data dengan analisis regresi linear berganda menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kenyamanan, personil dan kehandalan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan jasa Mass Rapid Transit (MRT) yang diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Diketahui dalam penelitian ini kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna layanan jasa Mass Rapid Transit (MRT) sebesar 57,3 % sedangkan 42,7 % diterangkan oleh faktor-faktor lain diluar kualitas pelayanan yang dianalisis dalam penelitian ini.
Pembimbing	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

ABSTRACT

Name : Wahyu Ningsih Hidayatullah
Department : *Public of Administration*
Tittle : *The Effect of Public Transportation Service Quality (P-Transqual) on Mass Rapid Transit (MRT) User Satisfaction in the New Normal Era (Lebak Bulus-Bundaran HI Route)*

Key Word <i>Public Transportation Service Quality, User Satisfaction,</i>	<p><i>This study aims to determine the effect of the quality of public transportation services on the satisfaction of Mass Rapid Transit (MRT) users in the New Normal Era on the Lebak Bulus - Bundaran HI route. The population in this study used Anderson's sampling formula with an error rate of 5% and a confidence level of 95%, where the population sampled in this study consisted of 96 respondents. Data analysis technique with multiple linear regression analysis using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 program. The results showed that service quality consisting of physical evidence, comfort, personnel and reliability partially affected the satisfaction of users of Mass Rapid Transit (MRT) services as measured by the community satisfaction index in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. It is known that in this study the quality of service can influence the satisfaction of users of Mass Rapid Transit (MRT) services by 57.3% while 42.7% is explained by other factors outside of service quality analyzed in this study</i></p>
Lecturer	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, nikmat sehat wal afiat, dan memberikan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (*P-Transqual*) terhadap Kepuasan Pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) di Era New Normal (Rute Lebak Bulus-Bundaran HI)” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini disesuaikan dengan teori, peraturan, tinjauan pustaka, serta survei secara langsung dan penerapannya dilakukan dengan menelaah peraturan yang ditentukan serta data yang tersedia di lapangan. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Marry Ismowati, S.sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
4. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang turut serta memberikan kritik dan saran selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis menuntut ilmu di Universitas Nasional.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan skripsi ini agar

dapat bermanfaat untuk kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta,

Wahyu Ningsih Hidayatullah

NPM. 183112351540301





UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyuningsih Hidayatullah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540301
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi publik (P-*Transqual*) terhadap kepuasan pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) di era new normal (Rute Lebak Bulus – Bundaran HI)
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Public (S.A.P)

Disahkan

Jakarta, Februari 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Ningsih Hidayatullah

NPM : 183112351540301

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (*P-Transqual*) terhadap Kepuasan Pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) di Era New Normal (Rute Lebak Bulus-Bundaran HI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari 2022

Yang memb.

Wahyu Ningsih

NPM. 183112351540301



LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Wahyuningsih Hidayatullah
NPM : 18312351540301
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 27 Februari 2023




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
(P-TRANSQUAL) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MASS RAPID TRANSIT
(MRT) DI ERA NEW NORMAL (Rute Lebak Bulus – Bundaran HI)**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

**THE EFFECT OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE QUALITY
(P-TRANSQUAL) ON MASS RAPID TRANSIT (MRT) USER SATISFACTION IN THE
NEW NORMAL ERA
(Lebak Bulus-Bundaran HI Route)**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 09 Maret 2023	TGL : 09 Maret 2023	TGL : 09 Maret 2023
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Wahyuningsih Hidayatullah
Nomor Induk Mahasiswa : 18312351540301
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi publik (P-Transqual) terhadap kepuasan pengguna Mass Rapid Transit (MRT) di era new normal(Rute Lebak Bulus – Bundaran HI)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 09 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.Ap

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si



Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : Wahyuningsih Hidayatullah
Nomor Pokok Mahasiswa/i : 183112351540301
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program
Studi Administrasi Publik
Konsentrasi/Peminatan : -
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi
publik (*P-Transqual*) terhadap Kepuasan
Pengguna *Mass Rapid Transit* (MRT) di Era
New Normal (Rute Lebak Bulus-Bundaran HI)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 15 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi."

Jakarta, 26 Februari 2023

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P.
Penguji I : Angga sulaiman, S.I.P., M.AP
Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Kepuasan Masyarakat.....	24
2.2.4 Transportasi dan Angkutan Umum.....	29
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Data Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Tehnik dan Alat Pengumpulan Data	37
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.6 Metode Analisis.....	41
3.7 Uji Kelayakan Model dan Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Deskripsi Hasil	50
4.2 Analisis Data Statistik Penelitian	62
4.3 Uji Kelayakan Model dan Pengujian Hipotesis	78
4.4 Pembahasan.....	80
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Mass Rapid Transit (MRT) Terhadap Kepuasan Masyarakat	80
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
Tabel 3.1 Instrument Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan.....	60
Tabel 4.5 Skala Likert	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	76
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	77
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.14 Uji t	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Pengguna MRT tahun 2019 dan 2020	4
Gambar 1.2 Grafik Pengguna MRT Tahun 2021	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Mass Rapid Transportation (MRT)	54
Gambar 4.2 Stasiun MRT Bundaran Hotel Indonesia	55
Gambar 4.3 Stasiun MRT Lebak Bulus	56
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..	59
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan	60
Gambar 4.7 Grafik Normal P-P Plot	74
Gambar 4.8 Grafik Scatterplot	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	92
Lampiran 3 Uji Frekuensi dan Deskripsi	100
Lampiran 4 Uji Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	103
Lampiran 5 Uji Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	103
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda	106
Lampiran 8 Uji Kelayakan Model Model dan Pengujian Hipotesis	106
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing Tugas Akhir	107
Lampiran 10 Foto Dokumentasi Penelitian	107
Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin	108

