

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI
DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIFABEL DI
STASIUN TANGERANG**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD NURIL HUDA

183112340240599



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI
DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIFABEL DI
STASIUN TANGERANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

MUHAMMAD NURIL HUDA

183112340240599



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIFABEL DI STASIUN TANGERANG

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 7 Juli 2023



Muhammad Nuril Huda
183112340240599



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati
dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Difabel Di
Stasiun Tangerang

Nama Mahasiswa : Muhammad Nuril Huda

Nomor Pokok : 183112340240599

Program Studi : Manajemen



Jakarta:

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang
Nama Mahasiswa : Muhammad Nuril Huda
Nomor Pokok : 183112340240599
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M

Ketua Penguji

Anggota/Penguji,

Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M

Beureukat, S.E, M.Si



Mengetahui

Dekan,

Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

ABSTRAK

PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIFABEL DI STASIUN TANGERANG

Oleh:

Muhammad Nuril Huda

183112340240599

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam merasakan pelayanan publik dalam transportasi umum berbasis KRL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan disabilitas dengan elemen kepuasan yang meliputi: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan difabel. Sehingga penelitian ini difokuskan pada pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan difabel di stasiun Tangerang. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Non-Probability Sampling* dengan *teknik Purposive sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner tertutup kepada 100 responden dan data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil kesimpulan hipotesis dengan uji t diperoleh nilai signifikan pada variabel keandalan, daya empati, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF RELIABILITY, RESPONSIBILITY, ASSURANCE, EMPATHY AND PHYSICAL EVIDENCE ON CUSTOMER SATISFACTION WITH DISABILITIES AT TANGERANG STATION

By:

Muhammad Nuril Huda

183112340240599

The Final Project Under the guidance of Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M

Persons with disabilities have the same rights in experiencing public services in KRL-based public transportation. This study aims to determine customer satisfaction with disabilities with elements of satisfaction which include: Reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of customer satisfaction with disabilities. So this research is focused on the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence on customer satisfaction with disabilities at the Tangerang station. The sampling method used is Non-Probability Sampling with purposive sampling technique. This type of research uses descriptive quantitative methods and inferential analysis using primary data in the form of a closed questionnaire to 100 respondents and the data is analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the conclusion of the hypothesis with the t test obtained significant values in the variables of reliability, empathy, assurance, empathy and physical evidence on customer satisfaction.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Customer Satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Muhammad Nuril Huda
NPM : 183112340240599
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 24 September 1992
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1998 – 2004 : MI Islamiyah Sumurgenuk
2004 – 2007 : SMPN 1 Babat
2007 – 2010 : MAN 1 Babat Lamongan
2018 – 2013 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Keandalan Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Ibu Sri Mujayanah, bapak Musti'un yang sudah memberikan dukungan penuh kepada penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendoakan dalam setiap tahapan belajar penulis
8. Aulia Hadin Salsabila dan Abyaz Ghaisan Nuha yang telah memberikan semangat serta dukungan secara maksimal kepada penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluhan penulis, doa serta kasih sayang untuk penulis
9. Terima kasih kepada saudara penulis Luluk Kurniawati, Muttaqin, Mochamad Eko, teman-teman dan pihak-pihak lain yang telah memberikan semangat, ide, dukungan dan referensi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amanah dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan & Kegunaan Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pemasaran	12
2. Manajemen Pemasaran	12
3. Manajemen Pemasaran Jasa	13
4. Difabel	14
5. Kepuasan Pelanggan	15
6. Kualitas Pelayanan	17
B. Keterkaitan Antara Variabel	24
1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	24

3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
C. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
D. Kerangka Analisis	27
E. Hipotesis.....	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek Penelitian	30
B. Data Penelitian	30
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	30
2. Populasi dan Sampel	31
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	32
C. Definisi Operasional	33
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	36
1. Metode Analisis.....	36
2. Uji Instrumen Penelitian.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	37
4. Uji Regresi Berganda	38
5. Uji Kelayakan Model	39
6. Pengujian Hipotesis Uji t.....	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
1. Hasil Penelitian.....	41
2. Deskripsi Data Penelitian	43

3. Analisis Deskriptif.....	45
4. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	53
5. Uji Asumsi Klasik.....	55
6. Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	59
7. Uji Kelayakan model	61
8. Pengujian Hipotesis	62
B. Pembahasan.....	64
1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
KUESIONER PENELITIAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Hasil <i>Pre-test</i> Kepuasan Penumpang KRL Rute Tangerang-Duri 6	
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi Variabel Keandalan	45
Tabel 4.4 Rekapitulasi Variabel Daya Tanggap	47
Tabel 4.5 Rekapitulasi Variabel Jaminan	48
Tabel 4.6 Rekapitulasi Variabel Empati	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Variabel Bukti Fisik	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Glatzer	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Auto Korelasi	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Liner Berganda	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penumpang Stasiun Tangerang 2023	4
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	28
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	57

