

SKRIPSI

**Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience*
terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna
Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh
Sarjana Terapan**



**POLITEKNIK
TEMPO**

DISUSUN OLEH:

ASSYIFA RACHMA NABELA (221210003)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL**

POLITEKNIK TEMPO

2026

SKRIPSI

**Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience*
terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna
Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh
Sarjana Terapan**



**POLITEKNIK
TEMPO**

DISUSUN OLEH:

ASSYIFA RACHMA NABELA (221210003)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL**

POLITEKNIK TEMPO

2026

Lembar Pengesahan Tugas Akhir

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-15
PENGESAHAN TUGAS AKHIR		

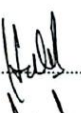
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek

Nama : Assyifa Rachma Nabela

NIM : 221210003

Tugas Akhir ini telah dinyatakan lulus dalam sidang Tugas Akhir pada 9 Juni 2026 dihadapan penguji dan telah di revisi sesuai catatan Tim Penguji. Karena itu, penulis berhak memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 S.Tr.M di bidang Manajemen.

Jakarta, 18 Juni 2026

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Program Studi <u>Dr. Ardianvah, S.Kom., M.M.</u> NIDN. 0306028803	19/ 2026 16	
Penguji I <u>Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A</u> NIDN. 0304028306	19/6/2026	
Penguji II <u>Dr. Ardianvah, S.Kom., M.M.</u> NIDN. 0306028803	19/ 2026 16	
Pembimbing I <u>Harry Jundrio, S.E., M.M</u> NIDN. 0330068302	19/06/2026	
Pembimbing II <u>Indira Tribuwana Tungga Dewi, S.E., M.M</u> NIDN. 0312029401	19/ 2026 16	

Mengetahui,
Direktur Politeknik Tempo


Shalfi Andri, S.P., M.M
NIDN. 0328087202

Lembar Persetujuan Sidang

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-10
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR		

**"PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE*, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA GENERASI Z PENGGUNA TRANSPORTASI
UMUM TRANSJAKARTA DI JABODETABEK"**

Disusun oleh :

Assyifa Rachma Nabela

221210003

Diterima dan Disetujui untuk dipertahankan pada Ujian Sidang Tugas Akhir

Menyetujui,

Jakarta, 20 Mei 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

 05/06/2024

Harry Jundrio, S.E., M.M.
0330068302



Indira Tribhuwana T D S.E., M.M.
0312029401

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional


Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M.
0306028803

Pernyataan Karya Sendiri

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJAMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-16
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Assyifa Rachma Nabela

Tempat/Tanggal lahir : Jakarta, 23 Januari 2004

NIM : 221210003

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek

Dosen Pembimbing : 1. Harry Jundrio, S.E., M.M.

2. Indira Tribhuwana Tungga Dewi, S.E., M.M.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat benar-benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab secara akademis atas apa yang saya tulis.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Tugas Akhir.

Jakarta, 20 Mei 2026

Mahasiswa Ybs,



Assyifa Rachma Nabela

221210003

Pernyataan Orisinalitas Dan Bebas Plagiarisme



POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210

☎ 021-5360409 ✉ admin@politekniktempo.ac.id

🌐 www.politekniktempo.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 008/Poltem-Perpus/Plagiasi/V/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reva Wijayanti, S.IP.
NIK : 22NA0020
Jabatan : Kepala Perpustakaan

Dengan ini kepala Perpustakaan Politeknik Tempo menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : Assyifa Rachma Nabela
NIM : 221210003
Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022
Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek

Tugas akhir yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi menggunakan aplikasi *Turnitin* dengan hasil 21% dan dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada setiap bab naskah skripsi/TA yang telah disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk sidang akhir dan pengurusan surat bebas pustaka.

Jakarta, 26 Juni 2026

Kepala Perpustakaan,

**POLITEKNIK
TEMPO**

Reva Wijayanti, S.IP.

Tembusan

1. Wadir Akademik
2. Ketua Program Studi

Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Ilmiah



POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210

☎ 021-5360409 ✉ admin@politekniktempo.ac.id

🌐 www.politekniktempo.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Politeknik Tempo, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Assyifa Rachma Nabela

NIM : 221210003

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Politeknik Tempo, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Tugas Akhir ☐ Laporan Penelitian ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Politeknik Tempo berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Politeknik Tempo, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juni 2026

Penulis,

Assyifa Rachma Nabela

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE*, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA GENERASI Z PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM TRANSJAKARTA DI JABODETABEK

Transportasi umum seperti TransJakarta berperan penting dalam mobilitas masyarakat Jabodetabek. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z pengguna TransJakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan 385 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi TransJakarta dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan layanan, harga, dan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Pengalaman Pengguna, TransJakarta

ABSTRACT

THE EFFECT OF *SERVICE QUALITY*, *PRICE*, AND *USER EXPERIENCE* ON *CUSTOMER SATISFACTION* OF GENERATION Z USERS OF TRANSJAKARTA PUBLIC TRANSPORTATION IN JABODETABEK

Public transportation such as TransJakarta plays a vital role in the mobility of the Jabodetabek community. This study aims to analyze the influence of *Service Quality*, *Price*, and *User Experience* on *Customer Satisfaction* among Generation Z TransJakarta users. The method used is a quantitative approach with 385 respondents. Data were analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, and t-tests. The results show that each of the variables *Service Quality*, *Price*, and *User Experience* has a positive and significant effect on *Customer Satisfaction*. These findings can be input for TransJakarta in increasing customer satisfaction through improvements in service, price, and user experience.

Keywords: *Service Quality*, *Price*, *User Experience*, *Customer Satisfaction*, TransJakarta

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *User Experience* terhadap *Customer Satisfaction* pada Generasi Z Pengguna Transportasi Umum TransJakarta di Jabodetabek” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Tempo. Penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, usaha, doa, serta dukungan dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, motivasi, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Shalfi Andri, S.P., M.M. selaku Direktur Politeknik Tempo yang telah memberikan fasilitas, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Harry Jundrio, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Indira Tribhuwana Tungga Dewi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak saran, arahan, serta dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Politeknik Tempo yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pembelajaran yang bermanfaat selama masa perkuliahan sehingga menjadi bekal bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Rasa terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Ibu penulis yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, doa, serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan semangat yang selalu diberikan selama proses perkuliahan hingga

penyelesaian tugas akhir ini. Dukungan moral maupun materiil yang diberikan menjadi salah satu kekuatan terbesar dalam menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir ini dengan baik.

7. Rasa terima kasih juga disampaikan kepada ayah penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, serta selalu mengantar penulis ke kampus selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kerja keras yang telah diberikan sehingga proses pendidikan dan penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Turut mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga, khususnya kepada Mahrez yang selalu menjadi penghibur selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas doa dan dukungan yang telah diberikan.
9. Terima kasih kepada Lauren dan Wigar yang selalu bersama-sama mengerjakan tugas akhir ini, saling membantu, serta saling memberikan semangat selama proses penyusunan tugas akhir. Kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang diberikan menjadi salah satu hal yang membuat proses penyusunan tugas akhir ini terasa lebih ringan dan menyenangkan.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan, yaitu Aviv, Laila, Oza, Banu, Richard, dan Farhan yang telah menemani selama masa perkuliahan, memberikan dukungan, bantuan, serta semangat dalam berbagai situasi. Kehadiran dan kebersamaan yang telah diberikan menjadi bagian berharga selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
11. Terima kasih juga kepada seluruh teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas doa, dukungan, bantuan, serta kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan maupun proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, Assyifa yang telah mampu bertahan, berusaha, dan berjuang hingga dapat menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dan tugas akhir ini. Terima kasih karena tetap kuat dan terus mencoba memberikan yang terbaik meskipun menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan tugas akhir.

Jakarta, 5 Juni 2026



Assyifa Rachma Nabela (221210003)

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Tugas Akhir	ii
Lembar Persetujuan Sidang.....	iii
Pernyataan Karya Sendiri	iv
Pernyataan Orisinalitas Dan Bebas Plagiarisme	v
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Ilmiah	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis bagi Peneliti Selanjutnya	14
2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Kajian Teori.....	15
1. <i>Customer Satisfaction</i>	15
2. <i>Service Quality</i>	17
3. <i>Price</i>	20
4. <i>User Experience</i>	22
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Berpikir	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
1. Variabel Penelitian	33
2. Jenis Pengumpulan Data	34
3. Jenis Pengumpulan Data	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian.....	34
2. Tempat Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36

D. Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	37
1. Definisi Variabel	37
2. Operasionalisasi Variabel	39
3. Pengukuran Variabel	43
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	44
3. Uji Asumsi Klasik	44
d. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	46
4. Uji Hipotesis.....	46
5. Koefisien Determinasi (r^2)	47
6. Analisis Korelasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Deskripsi Profil Responden.....	49
2. Deskripsi Jawaban Responden	53
3. Analisis Data	63
B. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
2. Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	76
3. Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	77
C. Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi Manajerial	80
C. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	98

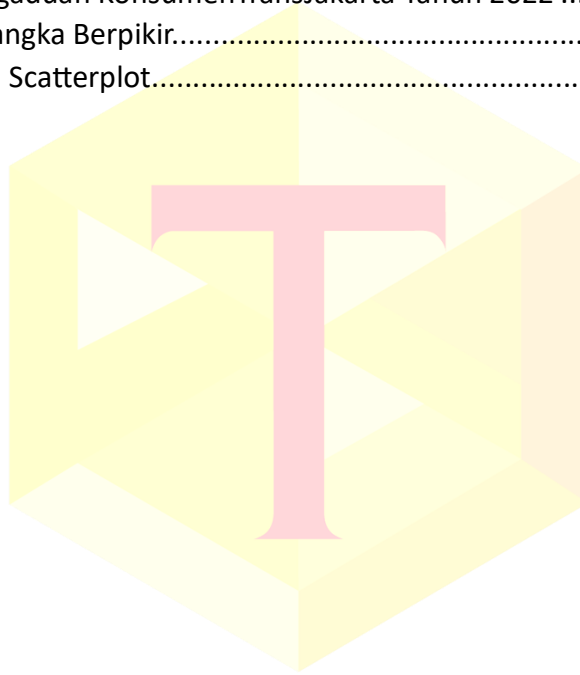
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Identitas Responden Pra-Survey	7
Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survey	8
Tabel 3. 1 Definisi Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 3. 3 Pedoman interpretasi koefisien korelasi	47
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	50
Tabel 4. 2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Service Quality	53
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Price.....	56
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel User Experience	58
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Customer Satisfaction	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji T	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2)	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Korelasi Parsial	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda (Simultan).....	74

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Jabodetabek	2
Gambar 1. 2 Perbandingan Jumlah Generasi di Indonesia Tahun 2024	3
Gambar 1. 3 Jumlah Penumpang Transportasi Umum di Jakarta	4
Gambar 1. 4 Jumlah Penumpang TransJakarta Tahun 2024.....	5
Gambar 1. 5 Pengaduan KonsumenTransJakarta Tahun 2022	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4. 1 Pola Scatterplot.....	68



POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	98
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi	99
Lampiran 3 Hasil Cek Plagiasi Penelitian	101
Lampiran 4 Bulir Pernyataan Kuesioner	107
Lampiran 5 Upaya Mencari Responden Kuisisioner	109
Lampiran 6 Tanggapan Responden Pada Kuesioner Online (Google Form)	109
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Service Quality (X1)	118
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Price (X2)	127
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel User Experience (X3)	135
Lampiran 10 Tabulasi Data Variabel Customer Satisfaction (Y)	143
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Service Quality (X1)	152
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Price (X2)	152
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel User Experience (X3)	153
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Customer Satisfaction (Y)	153
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas	154
Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas	154
Lampiran 17 Hasil Uji Multikolinearitas	155
Lampiran 18 Hasil Uji Korelasi Parsial Service Quality	155
Lampiran 19 Hasil Uji Korelasi Parsial Price	155
Lampiran 20 Hasil Uji Korelasi Parsial User Experience	156

POLITEKNIK
TEMPO