

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TAKSI DI JAKARTA  
MENGUNAKAN MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Teknik**

**MARAMA NAMORA PAKPAHAN  
0706174474**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM PASCA SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
JULI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
Telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : MARAMA NAMORA PAKPAHAN**

**NPM : 0706174474**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 28 Juni 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Marama Namora Pakpahan  
NPM : 0706174474  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Tesis : Analisis Loyalitas Pelanggan Taksi Di Jakarta  
Menggunakan Model Persamaan Struktural

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir.Isti Surjandari, Ph.D ( )

Penguji : Ir.Boy Nurtjahyo Moch, MSIE ( )

Penguji : Ir.Yadrifil, MSc ( )

Penguji : Ir.Achmad Hidayatno, MBT ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Ibu Ir. Isti Surjandari, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
- (2) Bapak Dr. Ir. Teuku Yuri M.Zagloel, M.Eng,Sc selaku Ketua Jurusan dan Ibu Ir. Fauzia Dianawati, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Departemen Teknik Industri yang telah mengabulkan permohonan pembimbing yang saya ajukan.
- (3) Bapak I.Komang G.S.Prasada, H.R. Administration Asst. Manager Express Taksi.
- (4) Bapak Ir.S.Soeradji,Dipl.HE dan Bapak Ir.Wuryanto selaku pimpinan Sekolah Tinggi Teknologi Sapta Taruna yang memberi kesempatan kepada saya untuk mengikuti perkuliahan.
- (5) Marina Morana saudara kembar & Rosanty adik saya yang begitu setia dan sabar merawat Ibunda tercinta dikala saya disibukkan dengan perkuliahan.
- (6) Anak asuh saya Kezia yang memberikan motivasi, dorongan dan doa.
- (7) Rianti Setiadi sahabat yang dengan sabar senantiasa meluangkan waktu untuk menjadi teman berdiskusi.
- (8) Amaliyah rekan kerja yang banyak membantu saya pada awal perkuliahan.
- (9) Pak Gusti selaku ketua kelas, kelompok kerja 3D (Denny, Dewi, Diane) dan seluruh teman-teman lain kelas Depok angkatan 2007 Magister

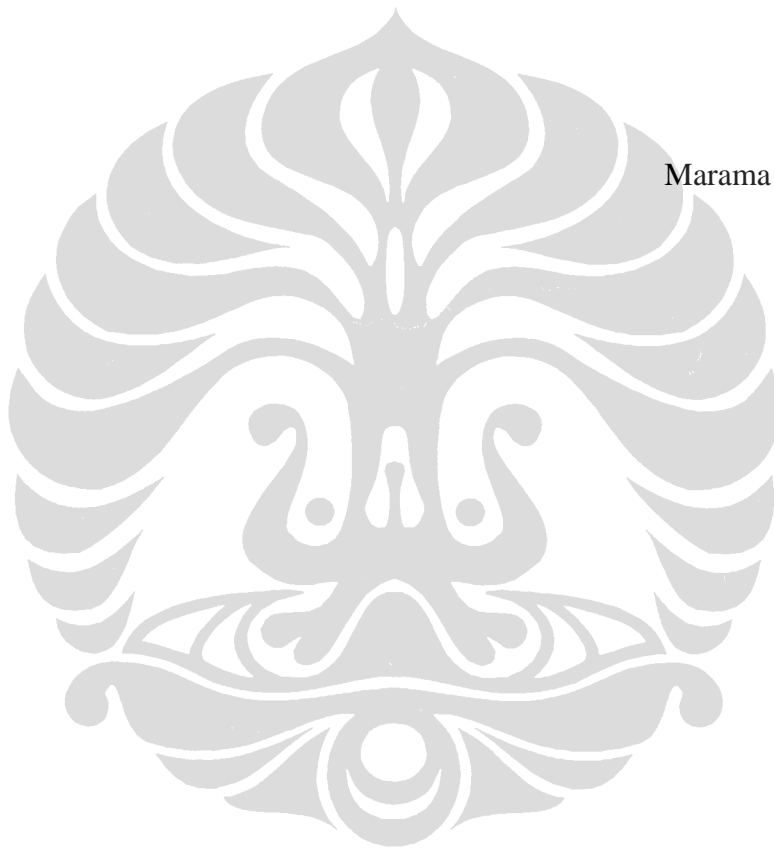
Teknik Industri yang senantiasa menciptakan suasana kekompakan belajar dan bergaul.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kiranya tesis ini juga memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 29 Juni 2009

Penulis,

Marama Namora Pakpahan



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marama Namora Pakpahan  
NPM : 0706174474  
Program Studi : Teknik Industri  
Departemen : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Loyalitas Pelanggan Taksi di Jakarta Menggunakan Model Persamaan Struktural**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 22 Juni 2009  
Yang Menyatakan,

(Marama Namora Pakpahan)

## ABSTRAK

Nama : Marama Namora Pakpahan  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Taksi Di Jakarta Menggunakan Model Persamaan Struktural

Perkembangan penduduk kota Jakarta saat ini yang semakin pesat, memicu meningkatnya kemacetan di jalan raya. Masyarakat menuntut transportasi yang memadai tetapi masih kurangnya transportasi yang disediakan Pemerintah menyebabkan peran swasta pada jasa layanan transportasi semakin banyak dan semakin kompetitif. Berbagai usaha dan terobosan dilakukan untuk merebut pangsa pasar dan memberi kepuasan, kenyamanan dan keamanan dalam melayani kosumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas kosumen.

Penelitian ini mencoba memperoleh faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas pelanggan taksi dengan menggunakan Model Persamaan Struktural yang selanjutnya dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Model Persamaan Struktural/*Structural Equation Modeling* merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel laten dan mengestimasi besarnya hubungan antar variabel tersebut secara simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci :  
Loyalitas, faktor, Model Persamaan Struktural, simultan

## ABSTRACT

Name : Marama Namora Pakpahan  
Major : Industrial Engineering  
Title : The Loyalty of Taxi's Customers Analysis in Jakarta Using  
Structural Equation Modeling

The development population in Jakarta at full speed in the last time has triggered the increasing of traffic jam. The society demands the suitable transportations, but the lack of availability of transportations managed by the government caused parts of private entrepreneurs in the transportations sectors become most and more competitive. Many efforts and breakthrough carried out to grab the market and to give satisfactions, conveniences and safeties to the customers and at last in orders to increase their loyalty. This research is trying to get some kinds of factors that influencing the loyalty of taxi's customers using Structural Equation Modeling, and furthermore could increase the amount of customers. Structural Equation Modeling (SEM) is an analysis of multivariate method that can be used for explaining the relationships among variables simultaneously. The result of this research would be an input to the company in order to increase the taxi's services.

Key word :

Loyalty, factors , Structural Equation Modeling, simultaneously.



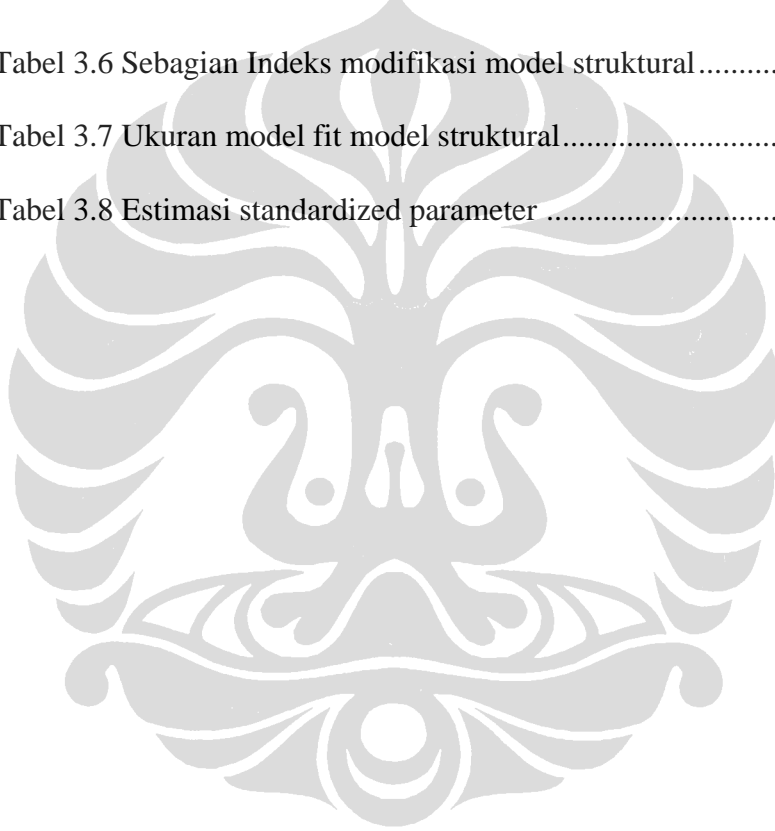
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah.....	4
1.3 Pokok Permasalahan .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Metodologi Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>2. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Jasa .....	8
2.2 Pengertian Kualitas .....	8
2.3 Model Persamaan Struktural.....	9
2.3.1 Definisi Model .....	9
2.3.2 Model Persamaan Struktural/ <i>Structural</i> <i>Equation Modeling</i> .....	10
2.3.3 Jenis-jenis variabel.....	10
2.3.4 Analisis Jalur Path.....	11
2.3.5 Konvensi Model dalam SEM.....	14

2.4 Langkah-langkah Dalam Penggunaan SEM .....	16
2.4.1 Spesifikasi Model.....	17
2.4.2 Identifikasi Model .....	18
2.4.3 Estimasi Model .....	19
2.4.4 Pengujian Model .....	19
2.4.5 Modifikasi Model.....	20
<b>3. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Pengumpulan Data .....	22
3.1.1 Pembentukan apriori Model.....	22
3.1.2 Penentuan Variabel .....	23
3.1.3 Penyebaran kuisioner .....	24
3.2 Pengolahan Data.....	24
3.2.1 Pengolahan Deskriptif Data Demografi.....	24
3.2.2 Pengolahan Model Pengukuran .....	28
3.2.3 Pengolahan Model Struktural.....	34
<b>4. ANALISIS DATA .....</b>	<b>42</b>
4.1 Analisis Deskriptif Data Demografi.....	42
4.2 Analisis Model Persamaan Struktural Express Taksi .....	43
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

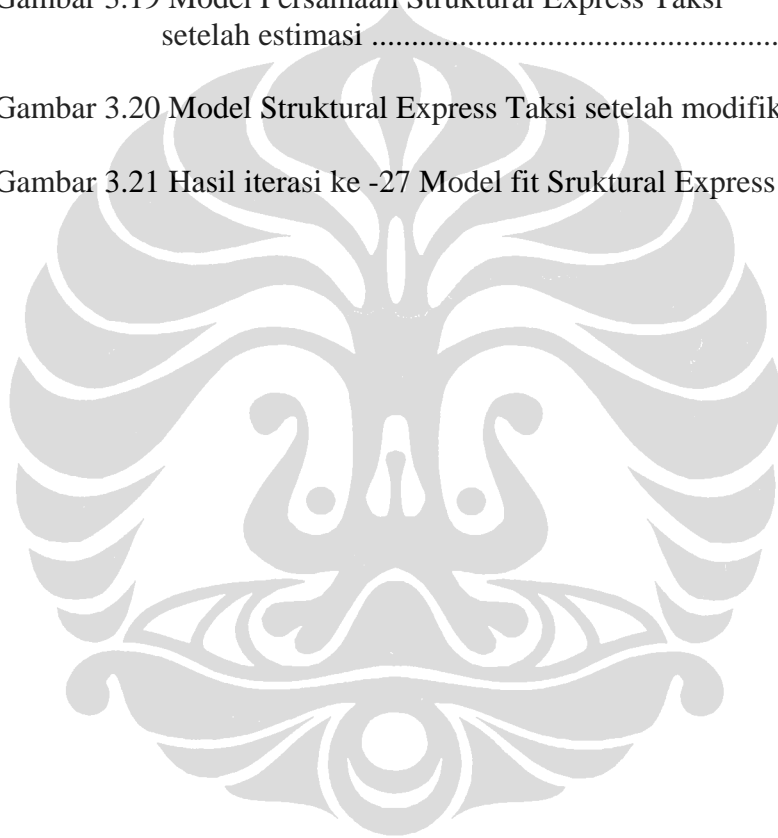
Tabel 3.1 Variabel-Variabel Model Persamaan Struktural ExpressTaksi .....	23
Tabel 3.2 Ukuran model fit variabel laten Taksi.....	30
Tabel 3.3 Indeks modifikasi variabel laten Taksi .....	30
Tabel 3.4 Ukuran model fit modifikasi variabel latem Taksi .....	31
Tabel 3.5 Ukuran model fit model struktural.....	37
Tabel 3.6 Sebagian Indeks modifikasi model struktural.....	37
Tabel 3.7 Ukuran model fit model struktural.....	40
Tabel 3.8 Estimasi standardized parameter .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Taksi Beredar di Jakarta .....	2
Gambar 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah.....	4
Gambar 1.3 Metodologi Penelitian .....	6
Gambar 2.1 Hubungan kausalitas Independen $X_1$ & $X_2$ , Dependen $Y_1$ .....	12
Gambar 2.2 Hubungan kausalitas Independen $X_1$ & $X_2$ , Dependen $Y_1$ , Independen $X_2$ & $Y_1$ , Dependen $Y_2$ .....	13
Gambar 2.3 Hubungan kausalitas Independen $X_1$ & $X_2$ , Dependen $Y_1$ Independen $X_2$ , $X_3$ & $Y_1$ , Dependen $Y_2$ , Independen $Y_1$ , $Y_2$ , Dependen $Y_3$ .....	13
Gambar 2.4 Contoh konseptualisasi Model dalam bentuk diagram jalur .....	15
Gambar 3.1 Apriori Model Persamaan Struktural Layanan Express Taksi.....	21
Gambar 3.2 Diagram Pie Domisili Tempat Tinggal(DTTG).....	24
Gambar 3.3 Diagram Pie Jenis Kelamin (JKEL) .....	24
Gambar 3.4 Diagram Pie Umur (UMUR).....	25
Gambar 3.5 Diagram Pie Pendidikan Terakhir (PDKT).....	25
Gambar 3.6 Diagram Pie Pekerjaan (PKER) .....	26
Gambar 3.7 Diagram Pie Domisili Kantor (DKAN) .....	26
Gambar 3.8 Diagram Pie Gaji (GAJI).....	27
Gambar 3.9 Path Diagram Model Pengukuran Taksi .....	28
Gambar 3.10 Model Pengukuran Taksi .....	28
Gambar 3.11 Model pengukuran taksi setelah perhitungan estimasi.....	29
Gambar 3.12 Model pengukuran taksi setelah modifikasi.....	30

Gambar 3.13 Model pengukuran sikap supir yang telah fit.....	31
Gambar 3.14 Model pengukuran operator pesan taksi yang telah fit .....	31
Gambar 3.15 Model pengukuran demografi pelanggan yang telah fit.....	32
Gambar 3.16 Model pengukuran kepuasan layanan yang telah fit .....	32
Gambar 3.17 Model pengukuran loyalitas yang telah fit.....	33
Gambar 3.18 Model Persamaan Struktural Express Taksi.....	34
Gambar 3.19 Model Persamaan Struktural Express Taksi setelah estimasi .....	35
Gambar 3.20 Model Struktural Express Taksi setelah modifikasi.....	37
Gambar 3.21 Hasil iterasi ke -27 Model fit Sruktural Express Taksi .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Loyalitas Pelanggan Express Taksi.....	50
Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....	57

