



UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I  
F A K U L T A S P S I K O L O G I

Kampus A : Jl. Diponegoro No. 74 Jakarta Pusat 10340, Indonesia  
Telp. +62 21 3926000, 3914885 Fax. +62 21 3914885  
Website : [upi-yai.ac.id](http://upi-yai.ac.id) E-mail : [fpsi@upi-yai.ac.id](mailto:fpsi@upi-yai.ac.id)

---

## SURAT TUGAS

-----  
495/D/FAK.PSI.UPI Y.A.I/V/2023

Mengingat kebutuhan untuk Pembimbingan dalam pembuatan Tesis, maka Dekan Fakultas Psikologi menugaskan kepada :

Nama : **Dr. Kuncono Teguh Yunanto, M.M**

Untuk menjadi pembimbing dalam penyelesaian tugas penyusunan tesis bagi mahasiswa/i Program Studi Magister Psikologi (Sains), untuk itu kami mohon agar Bapak dapat memberikan bimbingan sesuai dengan judul :

**Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perusahaan Otobus Baladika**

dan substansi permasalahannya, bagi mahasiswa/i a/n:

**Ipah Holipah - 1965290001**

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya .

Jakarta, 08 Mei 2023

Fakultas Psikologi UPI Y.A.I  
Dekan,



Dr. I Nyoman Surna, M.Psi





**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
OTOBUS BHALADIKA**

**TESIS**

Oleh:

Nama : Ipah Holipah

NIM : 1965290001

Telah disetujui untuk di ujikan dalam Sidang Tesis

Pembimbing

1. Dr. Kuncono Teguh Yunanto, M.M

Menyetujui,

PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI UPI Y.A.I

Ketua

(Dr. Rilla Sovitriana, S. Psi, M.Psi)

## **PERNYATAAN NON PLAGIAT**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya susun merupakan tulisan hasil karya saya sendiri, sebagai syarat memperoleh gelar magister dari bidang Psikologi Program Studi Magister Profesi Psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Adapun pada bagian tertentu dalam penulisan ini ada beberapa tulisan yang merupakan karya orang lain dengan mencantumkan sumber secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari ditemukan ada plagiat, semestinya saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Jakarta, 18 Juli 2023

Pembuat Pernyataan

Ipah Holipah  
NIM 1965290001

## KATA PENGANTAR

Kepuasan Pelanggan menjadi dasar bahan penelitian kali ini. Kemudian penulis dapat menyelesaikan Tesis berjudul “Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perusahaan Otobus Bhaladika”. Dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelas Magister Psikologi Sains pada Fakultas Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Puji Syukur kepada Allah SWT yang memberikan karunia serta kesempatan yang tak terhingga. Tanpa dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak pula tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan. Penulis ingin sekali menyampaikan hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. Kuncono Yunanto, S. Psi, M, M, selaku dosen pembimbing serta dekan fakultas Psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I di dalam penulisan tesis ini dimana selalu memberikan semangat dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti
2. Dr. Rilla Sovitriana, S. Psi, M.Psi selaku ketua program studi magister psikologi sains fakultas psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I
3. Bapak dan Ibu dosen magister psikologi sains fakultas psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I
4. Staf dan pegawai fakultas psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I
5. Seluruh keluarga atas doa dan dukungan yang begitu besar

6. Teman-teman magister psikologi sains fakultas psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I yang selalu mendukung, membantu, memberi semangat dan motivasi.
7. Seluruh pihak dan kalangan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, banyak doa dan ucapan terima kasih atas segala upaya yang diberikan.

Begitu besar peran semua dalam proses penulisan dan penelitian ini. Menyadari banyak kekurangan dan kurang dari sempurna, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, semangat, perhatian yang telah diberikan

Jakarta, 18 Juli 2023

Ipah Holipah

## **Abstrak**

Kepuasan merupakan sesuatu yang harus di dapatkan pada setiap pembelian agar mendapatkan pelanggan yang loyal. Memiliki data yang cukup terlihat menurun setiap tahunnya serta persaingan yang semakin ketat. Membuat perusahaan harus mempertahankan eksistensinya kemudian menyusun strategi pemasaran yang tepat sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengkaji bagaimana kepuasan pelanggan, dengan metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Mengetahui sejauh mana tingkat harapan dan kinerja yang sudah dilaksanakan di lapangan. Menyajikan data karakteristik pendidikan dan pendapatan pada 150 responden. Jangkauan pelanggan berada di sekitar Jakarta serta Jawa tengah. Menggunakan pada skala likert yang di sebar secara daring. Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan data bahwa tingkat kepuasan pelanggan perusahaan Otobus Bhaladika adalah sangat baik. Faktor tertinggi yang menjadi prioritas pada hasil penelitian ini adalah menyampaikan informasi keberangkatan dan perkiraan sampai tujuan. Karakteristik tingkat pendidikan SMA (sederajat) mendominasi responden sebesar 58% dan tingkat pendapatan diangka 41% oleh pendapatan kurang dari Rp.3.000.000.

## **Abstrac**

Customer satisfaction is something that must be obtained in every purchase to gain loyal customer. Have fairly visible data dropping every year and the competition is getting tougher. To make the company existentially possible and then to devise the right marketing strategy that provides customer satisfaction. This study assessed how the customer satisfaction, by measuring the customers level of satisfaction on the quality of service. Knowing the extent of expectations and performance that have been carried out. Presenting educational characteristics and income data on 150 respondents. Customer coverage is around Jakarta and Central Java. Using a Likert scale that is distributed online. Based on the research that the customer satisfaction level of the Otobus Bhaladika company was excellent. The highest factor that has priority on the results of this study is that of communicating departure and approximate information to the destination. Characteristics of high school education level (equivalent) dominate the respondents by 58% and the income level is 41% with income less than IDR 3,000,000.





**UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**

Kampus A : Jl. Diponegoro No. 74 Jakarta Pusat 10340, Indonesia  
Telp. +62 21 3926000, 3914885 Fax. +62 21 3914885  
Website : [upi-yai.ac.id](http://upi-yai.ac.id) E-mail : [fps@upi-yai.ac.id](mailto:fps@upi-yai.ac.id)

No. : 991/D/Fak.Psi.UPI Y.A.I/VIII/2023  
Lamp. : Ada  
Hal. : **Undangan Menguji Sidang Tesis**  
**Program Studi Magister Psikologi UPI Y.A.I**

Jakarta, 08 Agustus 2023

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu Penguji Sidang Tesis**  
**Magister Psikologi (Psikologi Industri & Organisasi)**  
di  
**Tempat**

Dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir sebagai penguji Tesis bidang kekhususan Psikologi Industri & Organisasi (PIO) Program Studi Magister Psikologi Fakultas Psikologi UPI Y.A.I **atas nama :**

No.	Nama & NIM	Hari/Tanggal/Jam	Penguji	Judul Tesis
1.	Ipah Holipah (NIM : 1965290001)	Senin, 14 Agustus 2023 Jam : 10.00-11.00	<b>Ketua/Pembimbing :</b> <b>Dr. Kuncono Teguh</b> <b>Yunanto, S.Psi., M.M.</b>  <b>Anggota Penguji I :</b> Dr. Rilla Sovitriana, M.Si., Psikolog  <b>Anggota Penguji II :</b> Dr. I Nyoman Surna, M.Psi	<b>Pengukuran Kepuasan</b> <b>Pelanggan Perusahaan</b> <b>OTOBUS Bhaladika.</b>

Pelaksanaan Sidang Tesis Psikologi Industri & Organisasi :

Sistem : ONLINE menggunakan Portal Dosen UPI Y.A.I dengan login NID masing-masing / ZOOM.

WEB : <https://dosen.yai.ac.id/v5/>

Demikian undangan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesediaanya kami ucapkan terima kasih.

**Fakultas Psikologi UPI Y.A.I**  
**Dekan,**

**Dr. Kuncono Teguh Yunanto, S.Psi., M.M**

BERITA ACARA PELAKSANAAN SIDANG KOMPREHENSIF TUGAS AKHIR  
PERIODE SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 Agustus 2023  
Jam Mulai : 10:00 WIB  
Jam Selesai : 11:00 WIB  
Nim : 1965290001  
Nama Mahasiswa : IPA H HOLIPAH  
Judul : Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perusahaan Otobus Bhaladika  
Pembimbing : 000999 - DR. KUNCONO TEGUH YUNANTO, S.Psi., M.M  
Penguji :

No.	Nama Penguji	Nilai
1	000999 - DR. KUNCONO TEGUH YUNANTO, S.Psi., M.M	95
2	960614 - DR. RILLA SOVITRIANA, S.Psi., M.Si	95
3	971119 - I. NYOMAN SURNA, DR.	95

Nilai Akhir Angka : 95  
Nilai Akhir Huruf : A  
Hasil : LULUS / ~~TIDAK LULUS~~  
Catatan :

Dicetak dari siskamaya tanggal : 18/08/2023