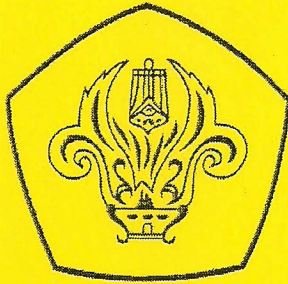


LAPORAN AKHIR
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT YANG DIAJUKAN
KE DIREKTORAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT



UNTAR
Universitas Tarumanagara

PENGEMBANGAN INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN PT WEHA
TRANSPORTASI INDONESIA, Tbk.

DISUSUN OLEH:

KETUA TIM

DR. KENI, S.E., M.M. (0308117502)

ANGGOTA:

DR. COKKI, S.E., M.M. (0303088002)

ELVI ANGGRAENI TJANDRA S.E., M.M. (0320047002)

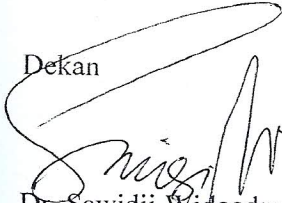
PURNAMA DHARMAWAN, S.E., M.SI (0315095901)

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
JULI 2019


**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

1. Judul : Pengembangan Instrumen Kepuasan Pelanggan PT WEHA Transportasi Indonesia, Tbk.
2. Nama Mitra Program : PT WEHA Transportasi Indonesia, Tbk.
3. Ketua Tim Pengusul
 - a. Nama : Dr. Keni, S.E., M.M.
 - b. NIDN : 0308117502
 - c. Jabatan/Golongan : Lektor
 - d. Program Studi : Sarjana Manajemen
 - e. Fakultas : Fakultas Ekonomi
 - f. Bidang Keahlian : Manajemen
 - g. Alamat Kantor : Jl. Tanjung Duren Utara No. 1 Jakarta Barat
 - h. Nomor HP/Telepon : 0818-0730 2521/021-5655510 Ext. 0315
4. Anggota Tim Pengusul
 - a. Jumlah Anggota : 3
 - b. Nama Anggota I : Dr. Cokki, S.E., M.M. /Manajemen
 - c. Nama Anggota II : Elvi Anggraeni Tjandra, S.E., M.M. /Manajemen
 - d. Nama Anggota III : Purnama Dharmawan, S.E., M.Si /Manajemen
 - e. Mahasiswa yang terlibat : 1 orang
 - f. Nama Mahasiswa : Hendry Anggriawan/115160523/Manajemen
5. Lokasi Kegiatan/Mitra
 - a. Wilayah Mitra : Cengkareng Business City Tower B Lot. 12, 8th Floor – Jl. Atang Sanjaya, Benda
 - b. Kabupaten/Kota : Tangerang 15125
 - c. Propinsi : Banten
 - d. Jarak PT ke Lokasi Mitra : 12,37 km
6. Luaran yang dihasilkan : Instrumen Kepuasan Pelanggan.
7. Jangka Waktu Pelaksanaan : 1 Semester (Periode Januari – Juni Tahun 2019)
8. Pendanaan :
Biaya yang disetujui : Rp 8.500.000

Dekan


Dr. Sawidji Widoadmodjo, S.E., M.M., M.B.A
NIDN: 0301126203

Jakarta, 22 Juli 2019
Ketua Tim


Dr. Keni, S.E., M.M.
NIDN: 0308117502

Menyetujui
Direktur Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat


Jap Tji Beng, PhD.
NIDN: 0323085501

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM PENGABDIAN MASYARAKAT.	i
RINGKASAN	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II SOLUSI DAN LUARAN	5
BAB III METODE PELAKSANAAN	6
BAB IV HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	7
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	16 – 56

DAFTAR TABEL

	Hal.
1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya Tahun 2013-2017 (unit)	2
4.1 Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan	8
4.2 Tanggapan Responden atas Kepuasan Pelanggan	9
4.3 Tanggapan Responden atas Loyalitas Pelanggan	9
4.4 Hasil Analisis Validitas Konvergen (<i>Loading Factor</i>)	10
4.5 Hasil Analisis Validitas Konvergen (AV E)	11
4.6 Hasil Analisis Validitas Diskriminan (<i>HTMT Ratio</i>)	11
4.7 Hasil Analisis Reliabilitas Konsistensi Internal	12