

202010160311432
Safira Rochmawati
Program Studi Manajemen

PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*RELIABILITY, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SISTEM *FACE RECOGNITION (FR) BOARDING GATE* (Studi pada FR Boarding Gate di Stasiun Malang Kota)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

SAFIRA ROCHMAWATI
NIM 202010160311432

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2026

202010160311432
Safira Rochmawati
Program Studi Manajemen

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN (RELIABILITY, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SISTEM FACE RECOGNITION (FR) BOARDING GATE (Studi pada FR Boarding Gate di Stasiun Malang Kota)

Oleh :


Safira Rochmawati

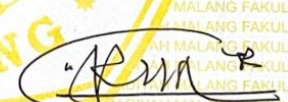
202010160311432

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Januari 2026

Pembimbing I,


Pembimbing II,


Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.


Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.


Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*RELIABILITY, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SISTEM *FACE RECOGNITION (FR) BOARDING GATE* (Studi pada *FR Boarding Gate* di Stasiun Malang Kota)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Safira Rochmawati

NIM : 202010160311432

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Pembimbing II : Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Safira Rochmawati
NIM : 202010160311432
Program Studi : Manajemen
E-mail : safiraajaran19@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 07 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
1000
C51AMX244007345

Safira Rochmawati

PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*RELIABILITY, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SISTEM *FACE RECOGNITION (FR) BOARDING GATE* (Studi pada FR Boarding Gate di Stasiun Malang Kota)

Safira Rochmawati¹, Dr. Ratih Juliati, M.Si², Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M³
Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail : safiraajaran19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui sistem *Self Face Recognition Boarding Gate* di Stasiun Malang Kota Baru. Fokus penelitian adalah pelanggan yang menggunakan *Self Face Recognition* di Stasiun Malang Kota Baru. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan hubungan antara variabel melalui pengujian hipotesis menggunakan alat uji SPSS 25. Responden penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun secara parsial dimensi *reliability, empathy dan tangible* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan tingkat signifikansi dapat disebabkan oleh persepsi pelanggan yang menganggap aspek-aspek tersebut sebagai hal yang sudah sewajarnya pelayanan publik, sehingga tidak memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan pelanggan, *Face Recognition (FR)*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY (RELIABILITY, ASSURANCE,
EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS) ON CUSTOMER
SATISFACTION IN THE FACE RECOGNITION (FR)
BOARDING GATE SYSTEM
(Study on the FR Boarding Gate at Malang Kota Station)**

Safira Rochmawati¹, Dr.Ratih Juliati, M.Si², Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M³
Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail : safiraajaran19@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction through the Self Face Recognition Boarding Gate system at Malang Kota Station. The focus of the study is all customers who use Self Face Recognition at Malang Kota Station. The method used is a quantitative approach with the relationship between variables through hypothesis testing using SPSS 25 analysis. The number of respondents in the study was 100 who were selected using the accidental sampling technique. The results of the analysis are detailed according to the evidence which shows that simultaneously service quality has a significant effect on customer satisfaction, but partially the dimensions of reliability, empathy and tangible do not have a significant effect. This shows that this insignificance can be caused by customer perceptions that consider these aspects as something that is natural for public services, so that they do not have a strong impact on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Face Recognition (FR)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji Syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan taufiqnya, sehingga Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan (*Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sistem *Face Recognition (FR) Boarding Gate* (Studi pada *FR Boarding Gate* di Stasiun Malang Kota)**”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. M. Sri Wahyudi S,S.E., M.E., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Ratih Juliati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan, mengoreksi, serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang bermanfaat guna penyusunan skripsi ini. .

6. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M. selaku Dosen Wali Kelas H Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis lainnya yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Alm. Ayahanda Suprpto dan Ibunda Suliati yang telah banyak memberikan doa, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Kepada Alif Firstya Akbar sebagai partner yang selalu memberi support, mendengarkan keluh kesah, dan membantu menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran dan perhatianmu menjadi semangat yang berarti bagi saya.
10. Kepada Adellia Putri, Ratu Tamara dan seluruh teman saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
11. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Malang, 07 Januari 2026

Penulis

Safira Rochmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktisi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas Layanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pikir dan Hipotesis	19
2.3.1 Kerangka Pikir.....	19
2.3.2 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Desain Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian	23

3.2.1	Populasi	23
3.2.2	Sampel	24
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1	Sumber Data	25
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5	Definisi Operasional Variabel (DOV)	27
3.6	Pengujian Instrument	29
3.7	Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	37
4.1.2	Usia Responden	39
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden	40
4.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan / uang saku	43
4.2	Deskripsi Variabel	45
4.3	Uji Validitas	54
4.4	Uji Reliabilitas	55
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.6	Analisis Linear Berganda	57
4.7	Uji Hipotesis	58
4.8	Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Pengguna Stasiun Malang Kota Baru	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Pengguna SFR dan Non SFR	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 3.3 Rentang Skala	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan / uang saku	43
Tabel 4.6 Deskripsi Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan)	45
Tabel 4.7 Deskripsi Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	46
Tabel 4.8 Deskripsi Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	48
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Tangible (Bukti Fisik)	49
Tabel 4.10 Deskripsi Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	51
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 17 Persamaan Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial)	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji F (Simultan) ANOVA	61

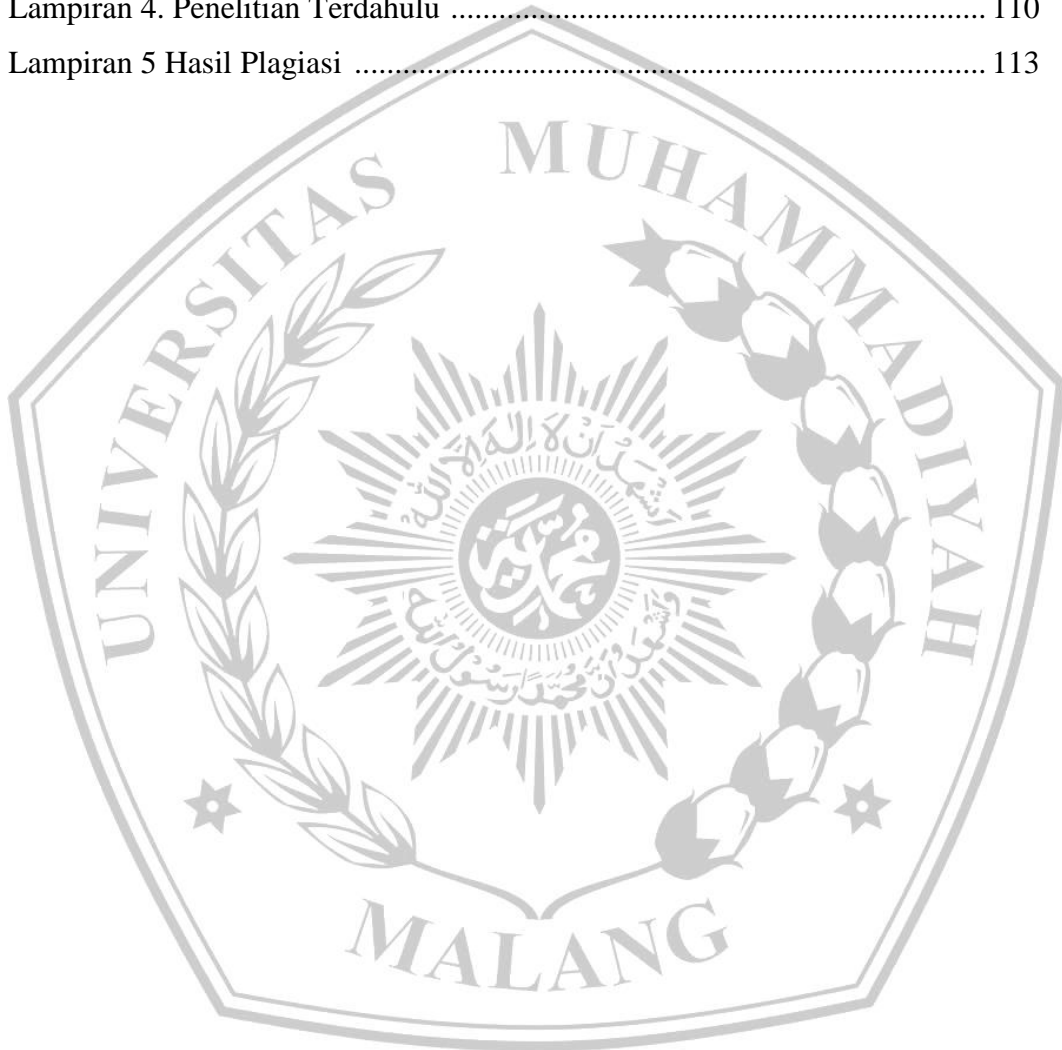
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Pelanggan	12
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	20
Gambar 4.1 Hasil Analisis Linier Berganda	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2. Hasil Uji SPSS 25	85
Lampiran 3. Data Responden	105
Lampiran 4. Penelitian Terdahulu	110
Lampiran 5 Hasil Plagiasi	113



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12, 67–78.
- Alamsyah, Yusro. "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu." *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi* 2.6 (2022): 251-257.
- Aldila, S. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4.
- Al-Hakim, Latif. *Globale-Government: Theory, Applications and Benchmarking*. Penerbit Idea Group Reference. Hershey. 2007.
- Alma B. "Manajemen Pemasaran Jasa" Bandung: Cv Alfabeta. (2016).
- Amrullah, Ilham Azhar. Pengaruh Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Diss. Politeknik Penerbangan Palembang, 2024. Zulham, Zulham. "Penerapan Teknologi Informasi Menentukan Keberhasilan Dunia Perusahaan Industri." *Warta Dharmawangsa* 53 (2017).
- Ananta, Natasya Yolanda, And Faiz Albanna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau." *Ground Handling Dirgantara* 5.02 (2023): 223-232.
- Azahari, A., Widiyah Nasrul, H., Ismanto, W., Langgeng Ratnasari, S., Sutjahjo, G., Widya Kristine Waruwu, B., Robiansyah Hidayatullah, R., Reza, M., Tawee, S., & Amin, S. (2023). The Effect Of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy On Customer Satisfaction In Spam Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 3, 234–246. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jmob/index>.
- Bali, Asri Yanti. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1.1 (2022): 1-14.
- Basu, Swastha. "Manajemen pemasaran." *Edisikedua. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Penerbit Liberty (2018).

- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, And Rohani Fitriyani. "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3.1 (2022): 211-224.
- Darunanto, Danang, Et Al. "Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5.5 (2024): 474-487.
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 14.
- Fakhrudin, Arif. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember." *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 10.1 (2021): 97-107.
- Febriyanto. "Pengaruh Harga, Word Of Mouth Dan Keberagaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Mw Di Cermee Dengan Keputusan Pembelian Ulang Sebagai Variabel Intervening". Skripsi (2024).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Ibm Spss*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro. 2021.
- Gunawan, Eka, Et Al. "Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan." *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi* 6.2 (2023): 319-327.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2014). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, Et Al. *Multivariate Data Analysis*. New York: Pearson Prentices. 2020
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis Jasatranportasi Go-Jek Di Kota Palembang. *Motivasi Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4. [Http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Motivasi](http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Motivasi)
- Hartono Budi Et Al. "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Prediksi Cuaca Weather Research And Forecasting Dalam Mendukung Proyek Teknologi Modifikasi Cuaca." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 6.1 (2021): 67-80.
- Husen, Novira Dian, Et Al. "Pengantarbisnis Digital: Konsep dan Implementasi." (2024).
- Imam, Sihombing. Pengaruh Pengendalian Internal, Manajemen Sistem Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem Dan Kecanggihan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi

Akuntansi Pada Pt Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Di Area Medan Imam Bonjol. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2023.

Indasari, D. "Manajemen Pemasaran." Jakarta: Penerbit Andi (2019).

Kharisma, D. Simatupang, S. Hutagalung, H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Medan. (2023): 32-42

Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran." (2012).

Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran." (2009).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15th edition. In England: Pearson Education.

Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. "Perilaku Konsumen." Pt Midas Surya Grafindo, Jakarta (2020).

Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. "Perilaku Konsumen." Pt Midas Surya Grafindo, Jakarta (2020).

Kurniawan, Y, D. Pengaruh kualitas Pelayanan, Kualitas produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. (2023): 1-18.

Kurniawati, Veni, And Nurul Azizah. "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan." Seiko: Journal Of Management & Business 6.1 (2023): 662-669.

Kusumayanti, Firda Amalia, Et Al. "Membangun Kepercayaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas (Studi Pada Bandar Udara Internasional Banyuwangi)." Seiko: Journal Of Management & Business 7.1 (2024).

Lovelock dan Wirtz. Service Management. Tata Mcgraw Hill Education Private Limited, 2016.

Lupiyoadi,R. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat. 2013. Mangkunegara, Aa Anwar Prabu. "Perilaku Konsumen." (2019).

Maisaroh. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen Pada Rengginang Berlian Srianti Situbondo. Jurnal Mahasiswa Enterprenaur (Jme). 2024;3(3):301-450.



Mardiatmoko, G. Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda (Canarium Indicum L). Ilmu Matematika Dan Terapan, 2020; 14(3), 333–342.

- Maryana, Ferra, Rakhmi Ridhawati, And Tuti Arum Sayekti. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Pt Pln (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai." *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11.2 (2019): 213-229.
- Miro, Fidel, And Bayu Martanto Adji. "Jadikan Moda Transportasi Kereta Api Sebagai Pilihan Masyarakat Dalam Melakukan Perjalanan Antar Kota Antar Provinsi (Studi Kasus: Rencana Pengoperasian Kereta Api Lintas Sumatera)." *Berkala Fstpt* 1.2 (2023): 359-368
- Muhammad Ishtiaq Ishaq. —Entrepreneurial Orientation And Firm Performance In Smes: The Mediating Role Of Entrepreneurial Competencies And Moderating Role Of Environmental Dynamism. *International Journal Of Emerging Markets*. 2019.
- Ningrum, Vinna Nisa'i. Susanti. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api (Pada Pelanggan Kereta Api Di Stasiun Malang Kota)." (2023).
- Ningsih, S. W., & Sari, N. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 2, 2656–6549.
- Olson, Jack E. *Data Quality: The Accuracy Dimension*. Elsevier, 2003.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A., And Leonard L. Berry. "The Behavioral Consequences Of Service Quality." *Journal Of Marketing* 60.2 (1996): 31-46.
- Oliver, R. L. (2015). "Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer." 2nd Edition. New York: Routledge.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A., And Leonard L. Berry. "The Behavioral Consequences Of Service Quality." *Journal Of Marketing* 60.2 (1998): 31-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priharto, S. "Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian." *Jenis, Dan Fungsinya Bagi Bisnis* (2020).
- Ramadhini, Syaiful. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Seval Literindo Kreasi, 2022.
- Riyadi, A., & Pd, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles)

- Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Foto Copy Nanda Di Sampit).
Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan), 5(1), 103–113.
- Rizal, S., Abdullah, I., Tinggi, S., & Makassar, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Vivid Violin. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 8(2).
- Rustanti, Dini, Et Al. "Literature Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Erigo Store)." Jurnal Ilmu Multidisplin 1.4 (2023): 823-838.
- Schiffman, Leon G., Leslie Lazar Kanuk, And S. Ramesh Kumar. "Consumer." Marketing (2017).
- Schiffman, Leon G., Leslie Lazar Kanuk, And S. Ramesh Kumar. "Consumer." Marketing (2017).
- Septianita, Pomarida Et Al. "Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth." Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management) 9.1 (2024): 112-116.
- Septianita, Winda. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember)." (2014).
- Shauqy, M. Azhar, Et Al. "Analisis Variabel Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Eka Multi Logistik." Ocean Engineering: Jurnal Ilmu Teknik Dan Teknologi Maritim 3.2 (2024): 144-154.
- Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1(3).
- Siti, Anisa Sukma W. "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kai Access Dalam Melakukan Pembelian Dan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)." Skripsi (2021).
- Subiyantoro, Ary, Retno Dwi Astuti, And Himawan Agung Nugroho. "Pengaruh Strategi Pemasaran, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api." Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen 15.1 (2023): 74-84.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tahfizah, Dina, Anio Indah Lestari Nasution, And Nuri Aslami. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Malang." *Economic Reviews Journal* 3.2 (2024): 918-932.
- Tjiptono, F. 2016. *Strategi Pemasaran Edisi 5*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2019.
- Tjiptono dan Chandra (2005) Service, Quality, and Satisfaction*.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2019.
- Waruwu, Alfriend Juang, And Nanik Rianandita Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt. Angkasa Transportindo Selaras (Ats) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta." *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 2.4 (2024): 81-92.
- Wulandari, Ida Ayu Laksmi, And Ni Made Rastini. "Peran Kesadaran Merek Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Ekuitas Merek Pada Pelanggan Jasa Kurir Jne." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 11.5 (2023): 1029.
- Yuniarti, Andi. "Kebijaksanaan Manajemen Produksi Dan Operasi Bagi Perusahaan Jasa." *Precise Journal Of Economic* 2.2 (2023): 67-72.
- Zahara, M., Andreansyah, N., & Relawati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kfc Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 2(1), 42.
- Zahra, Et Al. "Pengaruh Permintaan Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Transportasi Online." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis* 3.1 (2023): 63-72.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (7th Ed.)*. Mcgraw-Hill Education.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, And Ananthanarayanan Parasuraman. "The Behavioral Consequences Of Service Quality." *Journal Of Marketing* 60.2 (1996): 31-46.

202010160311432
Safira Rochmawati
Program Studi Manajemen

	Lembaga Informasi dan Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang Tanda Terima Cek Plagiasi
	Tanggal : 9/1/2026
Kode	: 2854301451
Nama	: Safira Rochmawati
NIM	: 202010160311432
Prodi	: Manajemen Pengaruh Kualitas Layanan (Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sistem Face Recognition (FR) Boarding Gate (Studi Pada FR Boarding Gate Di Stasiun Malang Kota)
Judul Penelitian	
Persentase Plagiasi	: 0%
Keterangan	: LULUS
	Kepala LIP  Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

