

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA PENUMPANG
KERETA API ARGO BROMO ANGGREK
DI SURABAYA**



OLEH:

**SHERLY KHUSNUL FASIKHAH
3103013271**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA PENUMPANG
KERETA API ARGO BROMO ANGGREK
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

SHERLY KHUSNUL FASIKHAH

3103013271

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA PENUMPANG
KERETA API ARGO BROMO ANGGREK
DI SURABAYA**

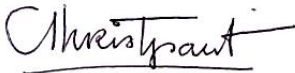
Oleh:

Sherly Khusnul Fasikhah

3103013271

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)
NIK. 311.89.0163
Tanggal: 26-5-2017

Pembimbing II,



Dra. Ec. M.G. Temengkol, MM
NIK. 311.88.0140
Tanggal: 9/6/2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sherly Khusnul Fasikhah NRP: 3103013271.

Telah diuji pada 05 JULI 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)
NIK. 311.89.0163

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc
NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Khusnul Fasikhah

NRP : 3103013271

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intention* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Angrek Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Mei 2017

Yang menyatakan,



(Sherly Khusnul Fasikhah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek di Surabaya”. Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Adapun dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis tak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI selaku Dekan dan Bapak Drs.Ec. Julius Koesworo, MM, QWP selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Dominicus Wahyu P., SE., MM, selaku Wakil Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, SE., M.M., CPM (AP) selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra.Ec., M.G. Temengkol, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, yang telah memberikan seluruh ilmunya dalam masa perkuliahan dan juga

Bapak dan Ibu Dosen dari Konsentrasi Manajemen Pemasaran, telah memberikan ilmu pemasaran yang diperlukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepada orang tua penulis, Tjio Boen Pin dan Musywaroh yang telah menyisihkan waktunya, memberikan dukungan, semangat, serta doa yang tak terhingga bagi penulis selama ini untuk tetap berjuang menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh teman-teman penulis, mahasiswa seperjuangan Rumpun Pemasaran, teman-teman di Bidang Unit Kegiatan Mahasiswa II, hingga teman kos, yang selalu men-*support* dan terutama teman terdekat yang senantiasa mengingatkan penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Semua pihak yang bersangkutan dengan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, telah membantu kelancaran jalannya penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih memiliki kelemahan ataupun kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan, waktu, tenaga, dan keterbatasan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, dengan harapan dapat menyempurnakan penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Mei 2017

Sherly Kkhusnul Fasikhah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL -----	i
HALAMAN PERSETUJUAN -----	ii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH -----	iv
KATA PENGANTAR -----	v
DAFTAR ISI -----	vii
DAFTAR TABEL -----	x
DAFTAR GAMBAR -----	xi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xii
ABSTRAK -----	xiii
ABSTRACT -----	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN -----	1
1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Rumusan Masalah -----	8
1.3. Tujuan Penelitian -----	9
1.4. Manfaat Penelitian -----	10
1.5. Sistematika Penulisan -----	10
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN -----	12
2.1. Penelitian Terdahulu -----	12
2.2. Landasan Teori -----	15
2.2.1. <i>Service Quality</i> -----	15
2.2.2. <i>Perceived Value</i> -----	18
2.2.3. <i>Customer Satisfaction</i> -----	21
2.2.4. <i>Behavioral Intention</i> -----	24

2.2.5. Pengaruh Antar Variabel -----	25
2.3. Model Penelitian -----	32
2.4. Hipotesis -----	33
BAB 3. METODE PENELITIAN -----	35
3.1. Jenis Penelitian -----	35
3.2. Variabel Penelitian -----	35
3.3. Definisi Operasional Variabel -----	35
3.4. Jenis dan Sumber Data -----	38
3.5. Pengukuran Variabel -----	38
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data -----	39
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel --	40
3.8. Teknik Analisis Data -----	42
3.8.1. Uji Validitas -----	42
3.8.2. Uji Reliabilitas -----	42
3.8.3. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> -----	43
3.8.4. Uji Hipotesis -----	48
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN -----	50
4.1. Karakteristik Responden -----	50
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian -----	52
4.3. Uji Asumsi SEM -----	58
4.3.1. Uji Normalitas -----	58
4.3.2. Uji Validitas -----	60
4.3.3. Uji Reliabilitas -----	61
4.4. Uji Kecocokan Model Struktural -----	62
4.5. Uji <i>Goodness of Fit</i> -----	64
4.6. Uji Hipotesis -----	64
4.7. Pembahasan -----	66

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Simpulan	78
5.2. Saran	79
5.2.1. Saran Akademis	79
5.2.2. Saran Praktis	80

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Kereta Api, Tahun 2015-2016 (Ribu Orang) -----	2
Tabel 4.1. Berdasarkan Pernah Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Argo Bromo Anggrek dalam 2 Tahun Terakhir untuk rute Surabaya Pasar Turi – Jakarta Gambir PP-----	50
Tabel 4.2. Berdasarkan Domisili Responden -----	51
Tabel 4.3. Berdasarkan Usia Responden -----	51
Tabel 4.4. Berdasarkan Pekerjaan Responden-----	52
Tabel 4.5. Interval Rata-rata Skor -----	53
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X_1) -----	53
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> (X_2) -----	55
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y_1) -----	56
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y_2)	57
Tabel 4.10. <i>Test of Univariate Normality for Continuous Variables</i>	58
Tabel 4.11. <i>Test of Multivariate Normality for Continuous Variables</i> -----	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas -----	60
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas -----	62
Tabel 4.14. Persamaan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> -----	62
Tabel 4.15. Persamaan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> -----	63
Tabel 4.16. Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i> -----	64
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis -----	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian -----	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji *Structural Equation Modeling* (SEM)
- Lampiran 9. Gambar *Estimates*
- Lampiran 10. Gambar *Standardized Solution*
- Lampiran 11. Gambar *T-Values*

Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek di Surabaya

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi, sektor jasa merupakan sektor yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Macam-macam jenis transportasi dapat ditemui, mulai daerah pedesaan hingga perkotaan. Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi publik (darat) yang juga relatif banyak, jumlah penumpangnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *perceived value* terhadap *behavioral intention* melalui *customer satisfaction* pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dan menggunakan program LISREL. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dengan cara *purposive sampling*. Penelitian ini mengambil 150 responden sebagai sampelnya. Karakteristik responden adalah penumpang yang pernah menggunakan jasa Kereta Api Argo Bromo Anggrek minimum dalam 2 tahun terakhir untuk rute Surabaya Pasar Turi – Jakarta Gambir PP, berusia minimal 17 tahun, dengan pertimbangan penumpang dianggap cukup umur untuk menentukan pilihan, dan berdomisili di Surabaya.

Hasil penelitian ini membuktikan: (1) *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*; (2) *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*; (3) *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*; (4) *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*; (5) *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*; (6) *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* melalui *customer satisfaction*; (7) *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* melalui *customer satisfaction* pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek di Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Nilai yang Dirasakan; Kepuasan Pelanggan; Niat Berperilaku.

The Effect of Service Quality and Perceived Value on Behavioral Intention through Customer Satisfaction on Argo Bromo Anggrek Passengers Train in Surabaya

ABSTRACT

Along with the changing times and technological developments, the service sector is a sector that has increased from year to year. Various types of transportation can be found, from rural to urban areas. Train is one of the public transportation (land) which also has a relatively large number of passengers.

This research aims to analyze the effect of service quality and perceived value on behavioral intention through customer satisfaction at Argo Bromo Anggrek Passengers Train in Surabaya. Structural Equation Modeling (SEM) and LISREL program are used to be the data analysis technique for this research. The sampling technique for this research is nonprobability sampling, with purposive sampling method. This research took 150 respondents as a sample. The characteristics of respondents are passengers who had used the Argo Bromo Anggrek Passengers Train at least in the last 2 years for Surabaya Pasar Turi – Jakarta Gambir depart and return route, at least 17 years old, with deliberation of passengers are considered old enough to make choices, and domiciled in Surabaya.

The results of this research prove that : (1) Service quality has a significant positive impact on customer satisfaction; (2) Perceived value has a significant positive effect on customer satisfaction; (3) Customer satisfaction has a significant positive impact on behavioral intention; (4) Service quality has a significant positive impact on behavioral intention; (5) Perceived value has a significant positive effect on behavioral intention; (6) Service quality has a significant positive impact on behavioral intention through customer satisfaction; (7) Perceived value has a significant positive effect on behavioral intention through customer satisfaction on Argo Bromo Anggrek Passengers Train in Surabaya.

Keywords: *Service Quality; Perceived Value; Customer Satisfaction; Behavioral Intention.*