

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN KERETA API INDONESIA**

**(Studi Kasus: PT. KAI di Surabaya)**



Disusun oleh :

WINDA HARTANTI

5303015023

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2019

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KERETA API INDONESIA (Studi Kasus: PT. KAI di Surabaya)” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 01 Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan



artanti

5303015023

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KERETA API INDONESIA (Studi Kasus: PT. KAI di Surabaya)”** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Winda Hartanti

NRP : 5303015023

Tanggal Ujian : 01 Juli 2019

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 01 Juli 2019

Ketua Dewan Penguji



Ir. Hadi Santosa, MM., IPM

NIK. 531.98.0343



Ir. Suryadi Ismadi, MT., Ph.D., IPM

NIK. 521.93.0198



Ir. Joko Mustono, STP., MT., IPM

NIK. 531.98.0325

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KERETA API INDONESIA (Studi Kasus: PT. KAI di Surabaya)”** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Winda Hartanti

NRP : 5303015023

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 01 Juli 2019

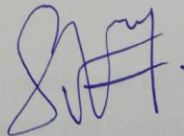
Dosen Pembimbing I



Martinus Edy Sianto, ST., MT., IPM

NIK. 531.98.0305

Dosen Pembimbing II



Julius Mulyono, ST., MT., IPM

NIK. 531.97.0299

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Winda Hartanti

NRP : 5303015023

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KERETA API INDONESIA (Studi Kasus: PT. KAI di Surabaya)”** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 01 Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan



Winda Hartanti

5303015023

## PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : Winda Hartanti  
Nomor pokok : 5303015023  
Jurusan : Teknik Industri  
Alamat tetap/asal : Jl. Klampis No. 72 Blitar  
No. telepon : 081358395166  
Emai : windahartanti2@gmail.com  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kereta Api Indonesia (Studi Kasus: PT.KAI di Surabaya)


Tanggal ujian (lulus) : 01 Juli 2019  
Nama Pembimbing I : Martinus Edy Sianto, ST., MT., IPM.  
Nama Pembimbing II : Julius Mulyono, ST., MT., IPM.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan & fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/Menyetujui  
Pembimbing I

  
Martinus Edy Sianto, ST., MT., IPM.  
NIK. 531.98.0305

Surabaya, 01 Juli 2019  
Yang Membuat Pernyataan

  
Winda Hartanti  
NRP. 5303015023

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kereta Api Indonesia”.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam membimbing dan memberi bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa membimbing dan memberikan berkat atas kelancaran penyelesaian skripsi.
2. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, MT, Ph.D, IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan skripsi.
3. Bapak Ig. Joko Mulyono, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang memberikan ijin untuk melaksanakan skripsi.
4. Bapak Ir. Martinus Edi Sianto, M.T., IPM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Julius Mulyono, ST., MT., IPM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri dan Staf Tata Usaha yang telah memberi informasi dan dukungan.
7. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan.
8. Risky Alif Alfany yang telah memberikan semangat dan selalu ada.

9. Jeremia Alfa, sahabat terbaik yang telah memberikan semangat dan dukungan moril.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 01 Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Pernyataan Skripsi .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Kualitas Pelayanan.....	6
2.3. Kepuasan Konsumen .....	8
2.4. Loyalitas Konsumen .....	8
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	10
2.5.1. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	10

2.5.2. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	10
2.6. Teknik Sampling.....	11
2.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	12
2.8. Analisis <i>Cluster</i> .....	13
2.9. Analisis Regresi Linier Berganda .....	15
2.10. Pengujian Hipotesis .....	15
2.10.1. Uji t.....	15
2.10.2. Uji f.....	16
2.11. Uji Asumsi Klasik.....	16
2.12. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	18
2.13. <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Identifikasi Masalah.....	23
3.2. Studi Literatur .....	23
3.3. Melakukan Pra-riset.....	23
3.3.1. Penyusunan Pra-Kuesioner .....	23
3.3.2. Penyebaran Pra-Kuesioner.....	24
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner .....	24
3.5. Penyebaran Kuesioner .....	24
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	25
3.7. Pengolahan Data .....	25
3.8. Analisa Data .....	26
3.9. Kesimpulan dan Saran .....	26

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1. Pengumpulan Data.....	27
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	27

4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	28
4.3. Profil Responden .....	29
4.3.1. Jenis Kelamin .....	29
4.3.2. Usia .....	30
4.3.3. Pekerjaan .....	31
4.3.4. Proporsi Penggunaan KAI.....	31
4.3.5. Proporsi Penggunaan Kelas Kereta Api .....	32
4.4. Analisis <i>Cluster</i> .....	33
4.5. Analisis <i>Crosstab</i> .....	36
4.6. Asumsi Klasik.....	37
4.6.1. Uji Normalitas .....	37
4.6.2. Uji Multikolinearitas.....	47
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas .....	39
4.7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
4.7.1. Uji t .....	42
4.7.2. Uji f .....	44
4.7.3. Koefisien Determinasi.....	46
4.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	48
4.4.1 Kereta Api Ekonomi .....	48
4.4.2 Kereta Api Bisnis .....	50
4.4.3 Kereta Api Eksekutif .....	51
4.9. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	53
<b>BAB V ANALISA DATA</b>	
5.1. Analisis <i>Crosstab</i> .....	55
5.2. Asumsi Klasik.....	58
5.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
5.4. Uji t.....	62
5.5. Uji F.....	64

5.6. Koefisien Determinasi .....	65
5.7. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	65
5.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	70
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	71
6.1. Kesimpulan .....	71
6.2. Saran .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kriteria CSI.....	21
Tabel 4.1. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	28
Tabel 4.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	29
Tabel 4.3 Rekapitan Hasil <i>Cluster Membership</i> .....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Chi-Square</i> .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas KA Ekonomi.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas KA Bisnis .....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas KA Eksekutif .....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Ekonomi .....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Bisnis .....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Eksekutif.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t) KA Ekonomi.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t) KA Bisnis .....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t) KA Eksekutif .....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F) KA Ekonomi .....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F) KA Bisnis.....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F) KA Eksekutif .....	45
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) KA Ekonomi .....	46
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) KA Bisnis .....	46
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) KA Eksekutif.....	47
Tabel 4.21 Penghitungan IPA Kereta Api Ekonomi.....	48
Tabel 4.22 Penghitungan IPA Kereta Api Bisnis .....	50
Tabel 4.23 Penghitungan IPA Kereta Api Eksekutif .....	52
Tabel 4.24 Hasil Penghitungan CSI.....	54

Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Chi-Square</i> .....	55
Tabel 5.2 Rekapitulasi <i>Crosstab</i> .....	57
Tabel 5.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Ekonomi .....	59
Tabel 5.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Bisnis .....	60
Tabel 5.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda KA Eksekutif.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius ( <i>Importance – Performance Matrix</i> ) .....	19
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian .....	22
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia.....	30
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan .....	31
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Proporsi Penggunaan KAI.....	32
Gambar 4.5 Diagram Proporsi Penggunaan Kelas Kereta Api .....	32
Gambar 4.6 Diagram Scatterplot KA Ekonomi .....	39
Gambar 4.7 Diagram Scatterplot KA Bisnis.....	39
Gambar 4.8 Diagram Scatterplot KA Eksekutif .....	40
Gambar 4.9 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	49
Gambar 4.10 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	51
Gambar 4.11 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	76
Lampiran 2 : Uji Validitas Pra-Kuesioner .....	79
Lampiran 3 : Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	89
Lampiran 4 : Uji Validitas Kuesioner .....	90
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Kuesioner .....	100
Lampiran 6 : Dendogram .....	101
Lampiran 7 : Tabel Analisis <i>Crosstab</i> dan Uji <i>Chi-square</i> .....	101
Lampiran 8 : Uji Normalitas .....	109
Lampiran 9 : Uji Multikolinieritas .....	112
Lampiran 10 : Uji Rgresi Linier Berganda .....	113
Lampiran 11 : Penghitungan CSI.....	116



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas layanan, dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui besar pengaruh yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan dan mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan Kereta Api Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan sampling *judgmental*, teknik pengumpulan data yaitu dengan penyebaran kuesioner sebanyak 200 di stasiun wilayah Surabaya. Metode penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, tingkat kepentingan dan kinerja (*IPA*), analisis regresi linier berganda dan analisa *cluster* hirarki. Nilai *Customer Satisfaction Index* (*CSI*) menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT. KAI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh baik terhadap loyalitas pelanggan. Hasil dari nilai *chi-square* bahwa ada hubungan antara responden (konsumen KAI) dengan kelas KA yang sering digunakan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Konsumen**