

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



oleh :

Yunita Lailatul Hikmah

NIM 11 10811 013

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal

02 Agustus 2016

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan

Siti Nur'Aini, S.Psi.,M.Si
NIP. 197702122005012002

Dewan Penguji

02 Agustus 2016

Siti Nur'Aini, S.Psi.,M.Si (NIP. 197702122005012002) _____

Danan Satriyo W., S.Sos.,M.Si (NPK. 1312649) _____

Erna Ipak R., S.Psi.,MA. (NIP. 197805072005012001) _____

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan hidayahnya manusia mampu menyelesaikan segala tugas-tugasnya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Terselesaikannya skripsi ini adalah sebuah perjuangan yang tidak singkat sehingga membuat penulis lebih matang dalam berpikir dan berperilaku. Tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Siti Nur'Aini, S.Psi.,M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi, selaku Dosen Wali mahasiswa angkatan 2011, sekaligus dosen pembimbing I yang telah menjadi "ibu" dan dosen "luar biasa" bagi penulis akan kesabaran dan kesediaan untuk tetap membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih banyak atas perhatian dan kepercayaan yang diberikan sehingga membangun rasa percaya diri dan kemandirian bagi penulis.
2. Bapak Danan Satriyo W., S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu ada waktu untuk membimbing penulis. Terimakasih banyak atas perhatian dan bimbingannya sampai skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu Erna Ipak R., S.Psi., MA selaku dosen penguji dan dosen statistik yang telah menjadikan penulis lebih memahami ilmu statistik dan cara mengaplikasikan. Terimakasih banyak atas perhatian dan waktu yang sudah diberikan kepada penulis.

4. Seluruh Ibu, Bapak dosen dan staf pengajaran fakultas Psikologi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah menyalurkan ilmunya. Terimakasih atas waktu dan perhatiannya.
5. Ibu dan ayah yang luar biasa perhatian kepada penulis. Terimakasih atas perjuangannya, kasih sayangnya, doanya, dukungannya, waktunya, dan semuanya yang sudah diberikan kepada peneliti.
6. Keluarga besar PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember yang telah menerima saya dengan baik. Terimakasih telah memberikan penulis kesempatan dan kepercayaan sampai menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat – sahabat perjuangan skripsi dan sahabat – sahabatku angkatan 2011 terimakasih atas perhatian, dukungan, semangat dan kebersamaannya selama kuliah hingga selesai.
8. Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Hanya Allah SWT, yang bisa membalas setiap kebaikan yang kalian curahkan.

Penulis menyadari bahwa sekripsi ini jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik diharapkan dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
INTISARI.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
a. Latar Belakang Masalah	1
b. Masalah Penelitian	6
c. Tujuan Penelitian	6
d. Manfaat Penelitian	6
e. Keaslian Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
a. Loyalitas Konsumen	10
1. Definisi Loyalitas Konsumen	10

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	
Konsumen	11
3. Tahap-tahap Loyalitas Konsumen	12
4. Aspek-aspek Loyalitas Konsumen	13
5. Indikator Loyalitas Konsumen	14
b. Kualitas Pelayanan	16
1. Definisi Kualitas Pelayanan	16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	
Konsumen	19
d. Hipotesis	21
BAB III. METODE PENELITIAN	23
a. Jenis Penelitian	23
b. Identifikasi Variabel penelitian	23
c. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
1. Kualitas Pelayanan	24
2. Loyalitas Konsumen	26
d. Populasi	28
e. Sampel	28
f. Metode Pengumpulan Data	29
g. Metode Analisis Data	31

1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Asumsi	32
4. Uji Hipotesis	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
a. Orientasi Kancah dan Persiapan	34
1. Persiapan Penelitian	34
2. Persiapan Penelitian	35
b. Pelaksanaan Penelitian	36
c. Analisis Data	37
1. Uji Validitas Alat ukur	37
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi	42
4. Uji Hipotesis	43
5. Pengkategorian Variabel Penelitian	45
6. Pengkategorian Data Demografis	47
d. Pembahasan49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	54
a. Kesimpulan	54
b. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan	26
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen	27
Tabel 3. Skaal Penskoran	30
Tabel 4. Hasil Validitas Item Skala Kualitas Pelayanan (Uji Coba)	37
Tabel 5. Hasil Validitas Item Skala Kualiatas Pelayanan (Penelitian Sesungguhnya)	38
Tabel 6. Hasil Validitas Item Skala Loyalitas Konsumen (Uji Coba)	39
Tabel 7. Hasil Validitas Item Skala Loyalitas Konsumen (Penelitian Sesungguhnya)	40
Tabel 8. Uji Reliabilitas	41
Tabel 9. Uji Normalitas	42
Tabel 10. Uji Linieritas	43
Tabel 11. Uji Hipotesis	43
Tabel 12. Analisis Korelasi	44
Tabel 13. Persamaan Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 14. Kategori Kualitas Pelayanan	45
Tabel 15. Kategori Loyalitas Konsumen	46
Tabel 16. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status	

Konsumen 47

Tabel 17. Tingkat Loyalitas Konsumen Berdasarkan Status

Konsumen 48

Tabel 18. Data lamanya konsumen menjadi pelanggan KA.....49

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, B. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. Eksplans, Volume 1, Nomor 1.
- Amalina, C.H. (2010). *Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Surakarta: Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Andayani, W., Agung, Y. & Djumilah, Z. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya). WACANA. Volume 13, Nomor 1.
- Bagram, M. & Shahzad, K. (2012). *Attaining Customer Loyalty! The Role of Consumer Attitude and Consumer Behavior*. International Review of Management and Business Research, Volume 1, Issue 1.
- BUMN. PT KAI Targetkan Pemasangan AC di Seluruh Kereta Api <http://www.bumn.go.id/keretaapi/id/publikasi/berita/pt-kai-targetkan-pemasangan-ac-di-seluruh-kereta/> (10 April 2016)
- Cornelia, E. Dkk. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan. Volume 4, Nomor 2, Halaman 45-57.
- Dharmayanti, D (2006). Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 1, Nomor 1, halaman 35 – 43.
- Endri, E.P. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Effect terhadap Loyalitas Konsumen Operator Seluler pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Jember: Fakultas Psikologi UM Jember.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi Ventura, Volume 12, Nomor 2, halaman 99-116.
- Ivanauskiené, N., & Justina, V. (2014). *Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in*

Emerging Markets. American International Journal of Social Science, Volume 3, Nomor 1.

Japarianto, E., Poppy. L & Nur, A.K. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Volume 3, Nomor 1, 34-42.

Karsono. (2008). Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Management*, Volume 8, Nomor 1.

Mardikawati, W., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *JAB*, Volume 2, Nomor 1.

Margono, G. (2013). *The Development of Instrument for Measuring Attitudes Towards Statistics Using Semantic Differential Scale*, 2nd International Seminar on Quality and Affordable Education (ISQAE 2013), page 241-250.

Normasari, S., Srikandi, K., & Andriani, K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *JAB*, Volume 6, Nomor 2.

Nugroho, A.W. & Budi, S. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Jouranl of Management*, Volume 02, Nomor 03, Hal1 – 9.

Nugroho, A.W. (2013). *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang* (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang). Skripsi (Tidak Diterbitkan). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Nurullaili & Andi, W. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen *Tupperware* (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1.

- Poku, K. Dkk. (2013). *Impact of Service Quality on Cutomer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Gana. International Review of Management and Business Research. Volume 2, Issue 2.*
- Rahma, L. (2007). Peran Keterlibatan Konsumen, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek. Jurnal Psikologi Proyeksi, Volume 2, Nomor 1.
- Sangadji, EM, Sopiah. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, S. & Hening, W.O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. Jurnal Ilmu dan Reset Manajemen, Volume 2, Nomor 6.
- Semuel, H. & Nadya W. (2009). *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Volume 4, Nomor 1, 23-37.
- Sudarti, K. & Iva A. (2012). Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra dan *Service Recovery* (Studi pada Restoran Lombok Ijo Semarang). JBE. Volume 19, Nomor 1, Halaman 93-109.
- Sriwidodo, U. & Indriastuti. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 10, Nomor 2.
- Widiyanto. (2009). *The Relevancy of Service Quality to Customer's Satisfaction Of Executive Class Train Passengers*. Aset, Volume 11, Nomor 2, 183-193.
- Widyaningtiyas, R. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina* (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). Skripsi (Tidak Diterbitkan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang : UMM Press