

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

**Yunita Lailatul Hikmah¹ Siti Nur'Aini²
Danan Satriyo Wibowo³**

INTISARI

Transportasi merupakan bagian terpenting dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat. Salah satu transportasi yang sering digunakan oleh manusia untuk angkutan barang atau jasa adalah kereta api. Konsumen menggunakan jasa transportasi kereta api karena adanya pelayanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapannya. Konsumen akan menggunakan jasa transportasi secara konsisten, jika kualitas yang diterimanya sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental* dengan sampel sebanyak 290 konsumen dari jumlah populasi sebanyak 1050 konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 16.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa H^1 diterima bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen. Nilai *R Square* sebesar 0.211 atau 21.1% menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas konsumen sebesar 21.1% dan sisanya 78.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil persamaan regresi dapat dilihat semakin positif penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, maka tingkat loyalitas konsumen semakin tinggi.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

1. Penulis
2. Dosen Pembimbing I
3. Dosen Pembimbing II

***Influence The Quality Service With Customer Loyalty in PT Kereta Api Indonesia
(Persero) Daop IX Jember***

**Yunita Lailatul Hikmah¹ Siti Nur'Aini²
Danan Satriyo Wibowo³**

ABSTRACT

Transport is an important part and are needed in public life. One kind of transport which often used by humans for the transport goods or themselves is a train. Consumers use the services of train trasnportasi for their services in accordance with the wishes , needs , and expectations. Consumers will use transportation services consistently if the quality of the received in accordance with the wishes, needs, and expectations. The purpose of this research was to determine the effect of quality service to consumer loyalty in PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember.

This study uses statistical analysis techniques . This study uses a technique accidental with a sample of 290 consumers of a total population of 1050 consumers . Data analysis technique used is simple linear regression analysis . Data were analyzed using SPSS version 16 .

The results of this research showed that H^1 is accepted that there was influence between quality service and customer loyalty. Rated R Square of 0.211, or 21.1% indicated that the percentage of influence variables of quality service to costumer loyalty variable at 21.1% and the remaining 78.9% is influenced by other variables outside of this research. Based on the results of the regression equation can be seen in a more positive assessment of consumers against quality service, it make the higher level of customer loyalty.

Keywords : Influence, quality service, customer loyalty

1. Researcher
2. First Supervisor
3. Second Supervisor