



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Periklanan & Komunikasi Pemasaran

Nurul Khoirunnisa
44314010009

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api
(Survei Pada Mahasiswa Mercu Buana Pelanggan PT. Kereta Api Commuter
Line Jabodetabek)**

Jumlah Halaman : xvi + 92 Halaman + Lampiran

Bibliografi : 18 Acuan, Tahun 2003-2016

ABSTRAK

Di jaman globalisasi tingginya mobilitas masyarakat membuat sarana transportasi menjadi salah satu kebutuhan dan mempunyai peranan penting bagi masyarakat untuk membantu melakukan kegiatan sehari-hari. Kebutuhan jasa transportasi dengan kualitas pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa puas dan loyal menggunakan jasa transportasi tersebut. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan peluang jasa transportasi adalah PT. KRL Jabodetabek Sebagai transportasi berbasis rel dengan kapasitas angkut penumpang yang tinggi, waktu tempuh terukur, ramah lingkungan, tidak membutuhkan space yang besar, dan tarif yang sangat terjangkau.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Tjiptono dan Chandra dan teori loyalitas pelanggan dari Kotler dan Keller. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Api. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 Mahasiswa Aktif Reguler 1 Universitas Mercu Buana dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan (X) mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($5,271 > 1,983$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 22,1% terhadap Loyalitas Pelanggan dan sisanya sebesar ($100\% - 22,1\% = 77,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan. Loyalitas Pelanggan



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Study Advertising & Marketing Communication

Nurul Khoirunnisa
44314010009

The Influence Of The Quality Of Service Of Customer Loyalty (Survey On Student Mercu Buana Customers Pt. Rail Commuter Line Jabodetabek)

Number of pages : xvi + 92 Pages + Apendix

Bibliography : 18 reference, Year 2003-2016

ABSTRACT

On the globalization of the high mobility of the community made means of transportation became one of the needs and have an important role for the community to help perform daily activities. Needs transportation services with good service quality will make the public satisfied and loyal use transportation services. One of the companies that take advantage of transportation services is PT. KRL Jabodetabek As transport based transport capacity of rail passengers, the measured travel time, environmentally friendly, does not require a large space, and the rates are very affordable.

This research uses the theory of service quality from Tjiptono and Chandra and the theory of customer loyalty from Kotler and Keller. This research is to know the influence of the quality of service to customer loyalty. This research was done to 100 active students of the regular 1 Mercu Buana by using descriptive quantitative approach. The analysis of the data used is a simple linear regression analysis.

The research of service quality (X) has the significance value $0.000 < 0.05$ and the value t calculate $> t$ table ($5.271 > 1.983$) then H_0 denied and H_a accepted the service quality means influential significance toward customer loyalty. Quality of service effect of 22.1% against customer loyalty and the rest of ($100\% - 22.1\% = 77.9\%$) are affected by other factors that are not described in this study.

Keywords: *Quality of service. Customer Loyalty*