

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Jasa Transportasi Kereta Api Commuter Line Rute Tanah Abang -Parung)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu
Buana Jakarta**



Nama : Aldian Koeshewinda

NIM : 43112010030

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldian Koeshawinda

NIM : 43112010030

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan Plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2016



Aldian Koeshawinda

NIM : 43112010030

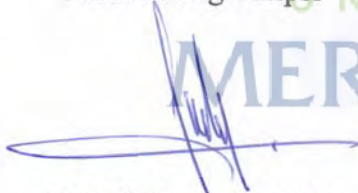
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aldian Koeshawinda
NIM : 43112010030
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel
Intervening (Studi Pada Jasa Transportasi Kereta Api
Commuter Line Rute Tanah Abang – Parung).

Tanggal Lulus Ujian: 22/12/16

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



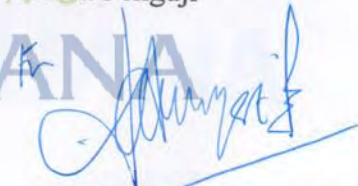
Endi Rekarti, SE, ME

Tanggal : 27/12/16

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Ketua Penguji



Catur Widayati, SE, MM

Tanggal : 27/12/16

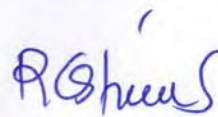
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA

Tanggal : 29/12/16

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 29/12 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis mendapatkan kesehatan serta kekuatan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jasa Transportasi Kereta Api Commuter Line Rute Tanah Abang – Parung)”**. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, banyak kekurangan, keterbatasan, namun demikian penulis berusaha agar penyusunan skripsi ini tetap memiliki syarat sebagai karya tulis yang bersifat ilmiah.

Didalam penulisan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian data, maupun teknik penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Endi Rekarti, SE, ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu tercinta dan kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Terima kasih banyak kepada Nisrina Tatu Latifah, Abu Rizal Rahman, Iqbal Tawakal, Rinaldi Rahadian yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah senantiasa membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, dan untuk itulah semua saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini serta besar harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 2016

Penulis,



Aldian Koeshawinda

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. kajianpustaka	
1. Jasa.....	10
a. Pengertian Jasa	10
b.Karakteristik Jasa	10
2. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
3. Harga	15
a. Pengertian Harga	15

b. Indikator Harga.....	18
4. Kepuasan Pelanggan.....	18
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
5.. Loyalitas Pelanggan	22
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
b. Loyalitas Sikap	22
c. Loyalitas Perilaku	23
d. Indikator Loyalitas Sikap.....	23
e. Indikator Loyalitas Perilaku.....	24
6. Peneliti Terdahulu.....	24
7. Pengembangan Hipotesis.....	30
a. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Perilaku ...	30
b. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Sikap	30
c. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	31
d. Hubungan Harga Tiket dengan Kepuasan.....	32
e. Hubungan Harga Tiket dengan Loyalitas Perilaku.....	33
f. Hubungan Harga Tiket dengan Loyalitas Sikap	33
g. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Sikap	34
h. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Perilaku	35
8. Rerangka Pemikiran.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Variabel dan Definisi Operasional	38
D. Populasi dan Sampel	48

E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Metode Analisis Data	50
1. SEM (Structural Equation Modeling).....	50
2. Tahap – tahapan SEM.....	52
G. Uji Validitas	58
H. Uji Reliabilitas	59
I. Uji Hipotesis	60
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	62
1. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	67
2. Karakteristik profil responden	68
a. Jenis Kelamin.....	68
b. Usia	68
c. Pekerjaan.....	69
d. Pendapatan	70
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	71
1. Kualitas Pelayanan.....	71
2. Harga Tiket	73
3. Kepuasan Pelanggan	75
4. Loyalitas Sikap	76
5. Loyalitas Perilaku	77
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas variabel	77
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	77
a. Kualitas Pelayanan.....	78
b. Harga Tiket	80
c. Kepuasan Pelanggan	81
d. Loyalitas Sikap	83

e. Loyalitas Perilaku	84
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	85
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	86
1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan	86
2. Uji Kecocokan Model Structural (T-Value)	87
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	89
4. Model Struktural (Standardized Solution)	92
E. Hasil Penelitian	94
1. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Perilaku....	94
2. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Sikap	94
3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	95
4. Analisis Harga Tiker terhadap Kepuasan	95
5. Analisis Harga Tiker terhadap Loyalitas Perilaku	96
6. Analisis Harga Tiker terhadap Loyalitas Sikap	96
7. Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Sikap	97
8. Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Perilaku	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN – LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Harga Tiket	4
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	25
3.1	Tabel Definisi Operasionalisasi Variabel	44
3.2	Tabel Model Fit.....	56
4.1	Tabel Harga Tiket Penumpang Commuter Line	66
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.5	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
4.6	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
4.7	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Harga tiket	74
4.8	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	75
4.9	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Sikap	76
4.10	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Perilaku	77
4.11	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	79
4.12	Tabel Uji Validitas Variabel Harga Tiket.....	81
4.13	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
4.14	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Sikap	84
4.15	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Perilaku.....	85
4.16	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	86
4.17	Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	87

4.18	Tabel Hasil Uji Kecocokan Structural (T-Value)	89
4.19	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	90



DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Penumpang Commuter Line.....	3
2.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2	Rerangka Pemikiran.....	36
4.1	Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
4.2	Pengukuran Variabel Harga Tiket	80
4.3	Pengukuran Variabel Kepuasan.....	82
4.4	Pengukuran Variabel Loyalitas Sikap.....	83
4.5	Pengukuran Variabel Loyalitas Perilaku	84
4.6	Model Pengukuran Keseluruhan.....	86
4.7	Model Structural (T-Value)	88
4.8	Model Structural (Standardized Solution).....	92

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner	106
Lampiran 2	Hasil kuisisioner	113

