

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KERETA
REL LISTRIK (KRL) *COMMUTER LINE* JABODETABEK.**

(Studi pada Penumpang di Stasiun Tanah Abang)

SKRIPSI



Nama : Muhammad Rizky Fathurrahman

UNIVERSITAS

NIM : 43120010355

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KERETA
REL LISTRIK (KRL) *COMMUTER LINE* JABODETABEK.**

(Studi pada Penumpang di Stasiun Tanah Abang)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Muhammad Rizky Fathurrahman

NIM : 43120010355

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizky Fathurrahman

NIM : 43120010355

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 16 Juni 2024

UNIVERSITA
MERCU BUANA



SEPUULUH RIBU RUPIAH
10000
TGL. 20
METERAI
TEMPEL
53DAAALX232651548

Muhammad Rizky Fathurrahman

NIM. 43120010355

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rizky Fathurrahman
NIM : 43120010355
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Jabodetabek. (Studi pada Penumpang di Stasiun Tanah Abang)
Tanggal Sidang : 07 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04244123



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap loyalitas pelanggan kereta rel listrik (KRL) *commuter line* jabodetabek. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah jabodetabek ataupun masyarakat luar yang pernah menggunakan KRL *Commuter Line* sebagai transportasinya yang dimana dalam hal ini tidak diketahui jumlahnya secara terperinci. Sampel yang digunakan adalah 175 responden yaitu pengguna KRL di stasiun Tanah Abang. Metode penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen penelitian kuesioner. Metode analisis data menggunakan *SEM (Variance Based Equation Modeling)* dan pengolahan menggunakan *PLS (Partial Least Square (Smart-PLS) versi 4.0)*. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and price on customer loyalty towards electric train (KRL) commuter line in the Jabodetabek area. The population in this study is the community residing in the Jabodetabek area or those outside the area who have used the KRL Commuter Line as their transportation, and the exact number is unknown. The sample used in this study consisted of 175 respondents who are KRL users at Tanah Abang station. The sampling method employed was convenience sampling. Data collection was conducted through a survey using a questionnaire as the research instrument. The data analysis method used is SEM (Variance Based Equation Modeling) and the processing is done using PLS (Partial Least Square (Smart-PLS) version 4.0). This study proves that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Facilities have a positive and significant effect on Customer Loyalty. Price has a positive and significant effect on Customer Loyalty.

Keywords: Marketing, Service Quality, Facilities, Price, Customer Loyalty, Electric Train (KRL) Commuter Line



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek” (Studi pada Penumpang di Stasiun Tanah Abang)**. Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Walaupun banyak kesulitan yang Penulis harus hadapi ketika menyusun Skripsi ini, namun penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Amzad Samudro S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, dan waktu luang selama bimbingan, serta nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Bapak Ali Hanafiah, S.E, M.M, DBA selaku Dosen Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu dan nasihat - nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu yang tak ternilai.
6. Bapak Sofian dan Ibu Ernawati, selaku kedua orangtua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan serta material maupun moral yang tiada henti kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta do'anya.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan karena berbagai keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas skripsi ini dan untuk menjadi perbaikan di masa yang akan mendatang.

Jakarta, 16 Juni 2024

Muhammad Rizky Fathurrahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	17
A. Kajian Pustaka	17
1. Manajemen Pemasaran	17
2. Manajemen Jasa	18
3. Loyalitas Pelanggan	21
4. Kualitas Pelayanan	24
5. Fasilitas	27
6. Harga	31
7. Penelitian Terdahulu	33
B. Kerangka Penelitian	38
C. Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel	39

BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Operasional Variabel	45
D. Skala Pengukuran	49
E. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	51
F. Metode Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	53
2. Uji Instrumen	54
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	56
a. <i>Partial Least Square</i>	56
b. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
c. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Analisis Deskriptif	60
B. Hasil Perhitungan Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	71
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
2. Evaluasi Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	80
C. Uji Hipotesis	82
D. Pembahasan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	86
A. Simpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

90

LAMPIRAN

95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Pra Survey	13
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Fasilitas	48
Tabel 3.4. Operasionalisasi Variabel Harga	48
Tabel 3.5. Skala Pengukuran Likert	50
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2. Usia Responden	62
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	62
Tabel 4.4. Penghasilan Responden	63
Tabel 4.5. Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.6. Statistik Deskripsi Fasilitas	66
Tabel 4.7. Statistik Deskripsi Harga	68
Tabel 4.8. Statistik Deskripsi Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 4.9. <i>Outerloading</i> Belum Valid	73
Tabel 4.10. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
Tabel 4.11. <i>Outerloading</i> Valid (Modifikasi)	75
Tabel 4.12. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Modifikasi)	77
Tabel 4.13. <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	77
Tabel 4.14. <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	78
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.16. Koefisien Determinan (R^2)	80
Tabel 4.17. <i>F-square</i>	81
Tabel 4.18. Uji Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tarif Harga KRL <i>Commuter Line Jabodetabek</i>	7
Gambar 1.2. Contoh Harga KRL <i>Commuter Line Jabodetabek</i>	8
Gambar 1.3. Peta Rute KRL <i>Commuter Line Jabodetabek</i>	10
Gambar 1.4. Jumlah Penumpang KRL <i>Commuter Line Jabodetabek</i>	12
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1. <i>Convergent Validity</i> Belum Valid	72
Gambar 4.2. <i>Convergent Validity</i> Valid (Modifikasi)	75
Gambar 4.3. Hasil Uji <i>Boostraping</i>	83



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	95
2. Olah Data	100
3. Jawaban Responden	109

