

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN PT KAI DAOP 8 SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh :

RYAN FIOIH TRIHIDAYAT

NPM : 20042010134

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PELANGGAN PT KAI DAOP 8 SURABAYA)

Disusun Oleh :

RYAN FIOIH TRIHIDAYAT
NPM. 20042010134

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,


PEMBIMBING UTAMA


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 21119771204337

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN PT KAI
DAOP 8 SURABAYA)**

Disusun Oleh :
RYAN FIOIH TRIHIDAYAT
20042010134

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Mei 2024

PEMBIMBING UTAMA

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA
NPT. 21119771204337

2. Sekretaris


Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196406291990032000



3. Anggota


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 21119771204337

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ryan Fiqih TriHidayat
NIM : 20042010134
Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN PT KAI DAOP 8 SURABAYA)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 21 Mei 2024

Yang Menyatakan



Ryan Fiqih TriHidayat
NPM. 20042010134

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas ridho-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya)”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang dengan tulus telah memberikan arahan, inspirasi, serta motivasi bagi penulis. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Ibu **Dra. Lia Nirawati, M.Si** yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pemahaman yang mendalam, serta sabar dalam membimbing dari awal hingga akhir penelitian ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang sangat penulis hormati dan cintai yang telah memberikan kontribusi berharga, baik dalam bentuk dukungan moral, diskusi, maupun bantuan teknis yang sangat berarti bagi terwujudnya skripsi ini, di antaranya yaitu :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan kepada penulis.
4. Ayah (Alm) dan Ibu yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Khususnya teman-teman yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi awal dari perjalanan yang lebih luas dalam mengeksplorasi dan memperdalam pemahaman akan bidang ini.

Surabaya, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaran	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Fasilitas	24
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	26
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	30

2.3	Hubungan Antar Variabel -----	34
2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan -----	34
2.3.2	Hubungan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan -----	35
2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.4	Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan -----	36
2.3.5	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3.6	Hubungan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan -----	38
2.3.7	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4	Kerangka Berpikir-----	40
2.5	Hipotesis-----	40
BAB III METODE PENELITIAN-----		42
3.1	Jenis Penelitian -----	42
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel -----	42
3.2.1	Definisi Operasional Variabel -----	42
3.2.2	Pengukuran Variabel -----	50
3.3	Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel-----	51
3.3.1	Populasi-----	51

3.3.2	Sampel	51
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	52
3.4	Teknik Pengambilan Data	53
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	53
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	54
3.5	Uji Instrumen Penelitian	55
3.5.1	Uji Validitas	55
3.5.2	Uji Reliabilitas	57
3.6	Uji Asumsi Klasik	57
3.6.1	Uji Normalitas	57
3.6.2	Uji Multikolinearitas	58
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	59
3.7	Analisis <i>Path</i>	59
3.8	Koefisien Determinasi (R^2)	62
3.9	Uji Hipotesis	63
3.9.1	Uji F	63
3.9.2	Uji t	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.1.1	Sejarah Perusahaan	65

4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan-----	66
4.1.3	Struktur Organisasi-----	67
4.1.4	Logo Perusahaan -----	68
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian-----	68
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden -----	68
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian -----	73
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden -----	73
4.3	Analisis Uji Instrumen Penelitian -----	79
4.3.1	Uji Validitas -----	79
4.3.2	Uji Reliabilitas-----	80
4.4	Analisis Uji Asumsi Klasik -----	81
4.4.1	Uji Normalitas -----	81
4.4.2	Uji Multikolinearitas-----	82
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas -----	84
4.5	Analisis Path -----	85
4.6	Koefisien Determinasi (R^2)-----	88
4.7	Analisis Hasil Uji Hipotesis -----	89
4.7.1	Hasil Uji F-----	89
4.7.2	Hasil Uji T-----	90
4.7.3	Hasil Uji Sobel-----	92

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian-----	96
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
4.8.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan -----	96
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan -	97
4.8.4 Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan -----	98
4.8.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan -----	98
4.8.6 Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan -----	99
4.8.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan-	99
4.9 Matriks Penelitian-----	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-----	104
5.1 Kesimpulan -----	104
5.2 Saran -----	104
DAFTAR PUSTAKA -----	106
LAMPIRAN-----	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	72
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Fasilitas	75
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	78
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	79
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.11 Uji Normalitas Sub Struktural 1	81
Tabel 4.12 Uji Normalitas Sub Struktural 2.....	82
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas Sub Struktural 1	83
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas Sub Struktural 2.....	83
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural 1.....	84
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural 2.....	84
Tabel 4.17 Sub Struktural 1.....	85
Tabel 4.18 Sub Struktural 2.....	86
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Sub Struktural 1.....	88
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Sub Struktural 2.....	89
Tabel 4.21 Uji F Sub Struktural 1	89

Tabel 4.22 Uji F Sub Struktural 2	90
Tabel 4.23 Uji T Sub Struktural 1	90
Tabel 4.24 Uji T Sub Struktural 2	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Customer Satisfaction Index dan Net Promoter Score.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1 Diagram Jalur	60
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT KAI.....	67
Gambar 4.2 Logo Perusahaan	68
Gambar 4.3 Koefisien Jalur.....	88

ABSTRAK

RYAN FIQIH TRIHIDAYAT, 20042010134, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN PT KAI DAOP 8 SURABAYA).

Diketahui transportasi saat ini sangat beragam. Banyaknya pilihan memudahkan pelanggan untuk menentukan pilihan sesuai dengan keinginan dan kemampuan ekonominya. Pada penelitian ini yang dipilih menjadi objek penelitian adalah PT KAI DAOP 8 Surabaya karena perusahaan ini salah satu perusahaan transportasi yang besar dan berdiri cukup lama di kawasan Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z). Metode yang digunakan adalah kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka dan dianalisis menggunakan SPSS. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa kereta api di PT KAI DAOP 8 Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

RYAN FIQUEH TRIHIDAYAT, 20042010134, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON PT KAI DAOP 8 SURABAYA CUSTOMERS).

It is known that currently transportation is very diverse. The many choices make it easier for customers to make choices according to their wishes and economic capabilities. In this study, the research object chosen was PT KAI DAOP 8 Surabaya because this company is one of the large transportation companies and has been around for a long time in the Surabaya City area. The aim of this research is to determine the effect of service quality (X1) and facilities (X2) on customer loyalty (Y) through customer satisfaction (Z). The method used is quantitative because the data obtained is in the form of numbers and analyzed using SPSS. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires and documentation. The population in this study were people who had used train services at PT KAI DAOP 8 Surabaya. The sample used in this research was 100 respondents. The sampling technique used is probability sampling. The research results show that service quality has a significant effect on customer loyalty. Facilities have a significant effect on customer loyalty. Service quality has a significant effect on customer satisfaction. Facilities have a significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Service quality has an indirect and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. Facilities have an indirect and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Facilities, Customer Loyalty, Customer Satisfaction