

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

PT. KAI DI WILAYAH DAOP 8 SURABAYA

Disusun Oleh

ANISAH SALWA AGUSTINA

NPM. 20042010069

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Acep Samsudin, S.Sos MM., M.A

NPT. 21119771204337

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK




Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006


LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. KAI DI WILAYAH DAOP 8 SURABAYA

Disusun Oleh
ANISAH SALWA AGUSTINA
NPM. 20042010069

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 29 Mei 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Acep Samsudin, S.Sos MM., M.A
NPT. 21119771204337

TIM PENGUJI

1. Ketua


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

2. Sekretaris


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota


Dr. Acep Samsudin, S.Sos MM., M.A
NPT. 21119771204337

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisah Salwa Agustina
NPM : 20042010069
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Bisnis
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. KAI DI WILAYAH 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 disetujui 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 dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenarann dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 30 Mei 2024



Yang Menyatakan,

Anisah Salwa Agustina

NPM.20042010069

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan kemurahan hati-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8 Surabaya."**

Saya bersyukur bahwa skripsi ini selesai tepat waktu meskipun penulis menghadapi banyak tantangan. Penulis menyadari fakta bahwa ada banyak kekurangan selama proses pembuatan skripsi ini. Awal kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, MM., M.A sebagai dosen pembimbing, yang telah membantu penulis dengan penuh perhatian dan sabar.

Penulis juga berterima kasih kepada semua orang yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terutama:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, MM., 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.

4. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua orang. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mendukung skripsi ini.

Surabaya, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pemasaran	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Nilai Yang Dirasaka.....	18
2.2.4 Kepercayaan	20
2.2.5 Loyalitas	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Hubungan Nilai yang Dirasakan dengan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.3 Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	25
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4 Kerangka Berpikir	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2.1 Definisi Operasional.....	29
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Jenis Data	35
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.5.1 Uji Instrumen	36
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3 Uji Hipotesis	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Penyajian Data	52
4.1.3 Uji Instrumen	65
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.1.6 Uji Hipotesis	71
4.2 Pembahasan.....	75
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8 Surabaya	75
4.2.2 Pengaruh Nilai yang Dirasakan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8 Surabaya	75
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8 Surabaya.....	76
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8	

Surabaya.....	77
4.3 Matrik Hasil Penelitian.....	77
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Moda Transportasi Favorit	1
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Moda Transportasi Kereta Api (Orang).....	5
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	32
Tabel 3.2 Kriteria Uji Autokorelasi	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden	56
Tabel 4.5 Analisis Deskripsi Variabel X1.....	57
Tabel 4. 6 Analisis Deskripsi Variabel X2.....	60
Tabel 4. 7 Analisis Deskripsi Variabel X3.....	62
Tabel 4. 8 Analisis Deskripsi Variabel Y.....	63
Tabel 4.9 Uji Validitas	65
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4. 13 Matrik Hasil Penelitian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kecenderungan Menggunakan Moda Kereta	6
Gambar 1.2 Hasil Survei <i>Customer Loyalty Index</i>	7
Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT, KAI DAOP 8 Surabaya	45
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	69
Gambar 4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
Gambar 4.5 Persamaan Regresi Linier Berganda	70
Gambar 4.6 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71
Gambar 4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73
Gambar 4.8 Hasil Uji Koefisien Detereminasi R ²	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian.....	88
LAMPIRAN 2: Tabulasi Karakteristik Responden	93
LAMPIRAN 3: Tabulasi Data Responden.....	97
LAMPIRAN 4: Hasil Uji Validitas.....	101
LAMPIRAN 5: Hasil Uji Reliabilitas	105
LAMPIRAN 6: Hasil Uji Normalitas	106
LAMPIRAN 7: Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
LAMPIRAN 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
LAMPIRAN 9: Hasil Uji Autokorelasi.....	107
LAMPIRAN 10: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
LAMPIRAN 11: Hasil Uji Hipotesis	108

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. KAI DI WILAYAH DAOP 8 SURABAYA

Anisah Salwa Agustina, Dr. Acep Samsudin., S.Sos., MM., M.A*

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

anisasalwa60@gmail.com, *acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), nilai yang dirasakan (X2), serta kepercayaan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. KAI di wilayah DAOP 8 Surabaya secara parsial dan simultan dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian secara asosiatif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dari pelanggan PT. KAI di wilayah DAOP 8 Surabaya yang telah menggunakan jasa transportasi minimal 2 kali. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh 96 responden. Analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29. Adapun dilakukan uji instrumen agar diketahui validitas dan reliabilitasnya, dan hasilnya menunjukkan instrumen tersebut valid dan reliabel. Digunakan analisis regresi linier berganda guna menganalisis data, dilengkapi dengan uji asumsi klasik, uji parsial (t), uji simultan (F), serta uji koefisien determinasi. Berdasarkan analisis uji t (uji parsial), hasil daripada penelitian menemukan variabel kualitas pelayanan (X1) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y), akan tetapi nilai yang dirasakan (X2), dan kepercayaan (X3) memiliki signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Adapun skor koefisien determinasi senilai 0,698, berarti variabel kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan memberikan pengaruh sebesar 69,8% terhadap loyalitas pelanggan, dan sisa 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel di luar model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY PT. KAI DAOP 8 SURABAYA AREA

Anisah Salwa Agustina, Dr. Acep Samsudin., S.Sos., MM., M.A*

Departement of Business Administration, Faculty of Social and Political Science
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

anisasalwa60@gmail.com, *acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id

This study used a quantitative approach and an associative research design to investigate the effects of service quality (X1), perceived value (X2), and trust (X3) on customer loyalty (Y) of PT. KAI in the DAOP 8 Surabaya area, both partially and simultaneously. In this research, respondents from PT. KAI clients in the DAOP 8 Surabaya region, who have used transportation services at least twice, filled out a questionnaire to contribute data. Using the Lemeshow Formula, 96 respondents were determined as representative samples. The study assessed the validity and reliability of the research instrument, with results supporting their credibility. Data analysis employed multiple linear regression, supplemented by tests for classical assumptions, F-tests, t-tests, and coefficient of determination tests. Through t-test analysis (partial test), the study revealed that while service quality (X1) doesn't significantly impact customer loyalty (Y), perceived value (X2) and trust (X3) do. The coefficient of determination, at 0.698, suggests that service quality, perceived value, and trust collectively influence customer loyalty by 69.8%, leaving 30.2% influenced by other variables beyond the model.

Keywords: Service Quality, Perceived Value, Trust, Customer Loyalty