



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
(Studi pada Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)

**Skripsi**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Audra Alessandra Wiennata**

**NIM : 14020215130070**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2019**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audra Alessandra Wiennata  
NIM : 14020215130070  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui  
Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang  
KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 13 Mei 2019

Pembuat Pernyataan,

Audra Alessandra Wiennata

NIM 14020215130070

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)

Nama Penyusun : Audra Alessandra Wiennata

NIM : 14020215130070

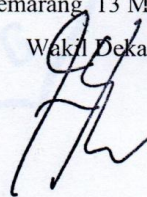
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 13 Mei 2019

Dekan

Wakil Dekan I

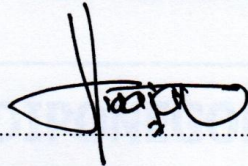


Dr. Hardi Warsono, M.T.P.  
NIP. 19640827 199001 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

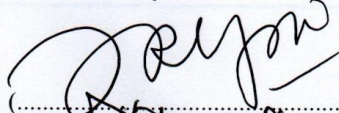
### Dosen Pembimbing

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

  
(.....)

### Dosen Penguji

1. Dr. Ari Pradhanawati, MS

  
(.....)

2. Drs. Handojo Djoko Walujo, M.Si

  
(.....)

3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

  
(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Dan jika mereka berpaling, maka ketahuilah bahwasanya Allah Pelindungmu.*

*Dia adalah sebaik-baiknya Pelindung dan sebaik-baiknya Penolong.”*

*(QS. Al Anfal: 40)*

*“Kita tidak akan tahu doa yang mana dan usaha yang seberapa yang akan terakbul, tugas kita hanya memperbanyak.”*

*(Anonim)*

### PERSEMBAHAN :

*Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:*

- *Orang tua tercinta Bapak Bambang dan Ibu Winarsih yang memberikan cinta, dukungan, doa, kepercayaan dan kasih sayang tiada henti serta pelajaran kehidupan berharga kepada penulis.*
- *Kakak tersayang Pambage Paksi Wiennata dan Vincent Adrian Wiennata yang menjadi penganggu sekaligus penyemangat saya.*
  - *Sahabat-sahabatku Avinda, Yulian, Yessy dan Pipit. Terima kasih telah memberi dukungan, doa dan saling bertukar cerita.*
  - *Sahabat belajar dan diskusi Bukit Teh Operation, Deni, Beta, Avi, Yipa, Naya, Ayu, Nabil dan Cezzare, terimakasih untuk cerita dan kenangan indah selama perkuliahan. See u on top guys!*
  - *Teman teman KKN Desa Sendangrejo Avita, Rama, Arril, Indah, Bintang, Nisa, Rena dan Faizal.*
  - *Teman-teman APK yang telah memberikan cerita dan pengalaman berharga.*
  - *Diri saya sendiri Audra Alessandra Wiennata yang hingga saat ini tidak menyerah dalam berproses. Keep moving forward dra!*
  - *Seluruh dosen Administrasi Bisnis dan teman-teman Administrasi Bisnis 2015.*

- *Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)**

**ABSTRAK**

Pada era globalisasi ini menjadikan semakin pesatnya aktivitas dan mobilitas masyarakat, maka dari itu sarana transportasi merupakan suatu bagian yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Peluang ini menyebabkan persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi untuk menarik konsumen dan memepertahankan konsumennya dengan strategi pemasaran yang mereka terapkan. Salah satu perusahaan jasa transportasi di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia dan salah satu armada yang dimiliki adalah KA Kaligung

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X), terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) (studi pada penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang). Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden, yang merupakan penumpang KA Kaligung. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* dan *accidental sampling*. Pada analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, tabulasi silang, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan analisis sobel dengan menggunakan *software SPSS 21.00 for Windows*.

Hasil dan pembahasan menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan memiliki kategorisasi sangat baik, kepuasan konsumen memiliki kategorisasi puas serta loyalitas pelanggan memiliki kategorisasi sangat loyal. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung (8,764) > t tabel (1,984), terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan t hitung (5,610) > t tabel (1,984), dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung (5,408) > t tabel (1,984).

Saran dalam penelitian ini adalah KA Kaligung untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta rasa kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING  
VARIABLE**

*(Study on Passenger PT KAI Daop IV Semarang Railway)*

**ABSTRACT**

*In this era of globalization, the activity and mobility of the community has become increasingly rapid, hence the means of transportation is a part that is very much needed by the community in daily life. This opportunity causes competition among companies engaged in transportation services to attract consumers and retain consumers with the marketing strategies that they implement. One of the transportation services companies in Indonesia is PT Kereta Api Indonesia and one of the fleets owned is the Kaligung Train*

*The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality (X), on Customer Loyalty (Y) through Customer Satisfaction (Z) (study on passengers of PT KAI DAOP IV Semarang Kaligung Train). This type of research is explanatory research. The number of samples taken was 100 respondents, who were passengers of the Kaligung train. The sampling technique uses purposive technique and accidental sampling. In analyzing the data using validity, reliability, cross tabulation, correlation coefficient, determination coefficient, simple linear regression analysis, t test and sobel analysis using SPSS 21.00 for Windows software.*

*The results and discussion show if the service quality variable has very good categorization, customer satisfaction has satisfied categorization and customer loyalty has very loyal categorization. There is the influence of service quality on customer satisfaction with the value of t arithmetic (8.764) > t table (1.984), there is an influence of customer satisfaction on customer loyalty with t count (5.610) > t table (1.984), and there is the influence of service quality towards customer loyalty with the value of t arithmetic (5.408) > t table (1.984). The suggestion in this study is Kaligung Train to improve service quality and customer satisfaction so as to increase customer loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Consumer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Ari Pradhanawati, MS selaku dosen penguji.
5. Drs. Handojo Djoko Walujo, M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.



8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 13 Mei 2019  
Penulis

Audra Alessandra Wiennata  
NIM. 14020215130070

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Kerangka Teori.....	9
1.4.1 Pengertian Pemasaran .....	10
1.4.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
1.4.3 Karakteristik Jasa .....	11
1.4.3.1 Pengertian Jasa .....	11
1.4.3.2 Ciri-Ciri Jasa .....	13
1.4.4 Kualitas Pelayanan .....	13
1.4.5 Loyalitas Pelanggan .....	17
1.4.6 Kepuasan Konsumen.....	19
1.5 Hubungan Antar Variabel .....	22
1.5.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	22
1.5.2 Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan.....	23
1.5.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	24
1.5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	24
1.6 Hipotesis.....	26
1.7 Definisi Konsep.....	26
1.8 Definisi Operasional.....	27
1.9 Metode Penelitian.....	30
1.9.1 Tipe Penelitian .....	30
1.9.2 Populasi dan Sampel .....	31
1.9.2.1 Populasi .....	31
1.9.2.2 Sampel.....	31

1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
1.9.4	Jenis dan Sumber Data.....	32
1.9.4.1	Jenis Data .....	32
1.9.4.2	Sumber Data .....	33
1.9.5	Skala Pengukuran .....	33
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data .....	34
1.9.7	Instrumen Penelitian.....	34
1.9.8	Teknik Analisis .....	35
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT KAI DAOP IV SEMARANG .....</b>		<b>41</b>
2.1	Sejarah Perusahaan.....	41
2.2	Visi dan Misi .....	44
2.2.1	Visi .....	44
2.2.2	Misi .....	45
2.3	Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	45
2.4	Logo Perusahaan .....	45
2.4.1	Makna Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	46
2.5	Budaya Perusahaan .....	47
2.6	Aset Perusahaan .....	49
2.7	Wilayah Kerja .....	49
2.8	Lokasi Perusahaan.....	51
2.9	Bidang Usaha .....	52
2.10	Struktur Organisasi.....	56
2.11	Organisasi Perusahaan .....	58
2.12	Gambaran Umum Responden .....	69
2.12.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
2.12.2	Responden Berdasarkan Umur.....	71
2.12.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
2.12.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	72
2.12.5	Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan .....	73
2.12.6	Responden Berdasarkan Alamat Asal.....	74
2.12.7	Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	75
2.12.8	Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....	75
2.12.9	Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Tiga Bulan Terakhir Pemakai KA Kaligung .....	76
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING .....</b>		<b>78</b>
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
3.1.1	Uji Validitas .....	79
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	83
3.2	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian .....	84
3.2.1	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	84
3.2.2	Persepsi Responden terhadap Kepuasan Konsumen.....	104

3.2.3	Persepsi Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	111
3.3	Uji Hipotesis.....	117
3.3.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..	117
3.3.2	Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	123
3.3.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....	130
3.4	Pembahasan.....	139
BAB IV PENUTUP .....		143
4.1	Kesimpulan .....	143
4.2	Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA .....		147
LAMPIRAN.....		151

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume Penumpang KA Kaligung Daop IV Semarang .....	5
Tabel 1.2	Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 1.3	Pedoman dalam Menentukan Keeratan antar Variabel .....	36
Tabel 2.1	Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 2.2	Umur Responden .....	71
Tabel 2.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	72
Tabel 2.4	Jenis Pekerjaan Responden .....	73
Tabel 2.5	Intensitas Penggunaan .....	74
Tabel 2.6	Alamat Asal .....	74
Tabel 2.7	Tingkat Pendapatan .....	75
Tabel 2.8	Tingkat Pengeluaran .....	76
Tabel 2.9	Intensitas Penggunaan Tiga Bulan Terakhir .....	77
Tabel 3.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 3.2	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	81
Tabel 3.3	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	81
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Variabel .....	84
Tabel 3.5	Keamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung .....	85
Tabel 3.6	Kenyamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung .....	86
Tabel 3.7	Keberangkatan KA Kaligung .....	87
Tabel 3.8	Kedatangan KA Kaligung .....	88
Tabel 3.9	Pelayanan Petugas di Dalam Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang .....	89
Tabel 3.10	Kecepatan Petugas Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang .....	90
Tabel 3.11	Kecepatan Petugas dalam Menanggapi Keluhan Penumpang KA Kaligung .....	91
Tabel 3.12	Kemampuan Petugas PT KAI Memberikan Rasa Aman kepada Setiap Penumpang di Stasiun dan di Dalam KA Kaligung .....	92
Tabel 3.13	Kemampuan Petugas PT KAI Memberikan Rasa Nyaman kepada Setiap Penumpang di Stasiun dan di Dalam KA Kaligung .....	93
Tabel 3.14	Kemampuan Petugas PT KAI Melayani Penumpang KA Kaligung dengan Senyum dan Sopan di Dalam Kereta Api .....	94
Tabel 3.15	Penyampaian Informasi yang Akurat kepada Penumpang KA Kaligung .....	95
Tabel 3.16	Petugas KA Kaligung Membantu Penumpang yang Sedang Mengalami Kesulitan .....	96
Tabel 3.17	Kondisi Fisik Dalam Gerbong KA Kaligung .....	97
Tabel 3.18	Kondisi Fisik Luar Gerbong KA Kaligung .....	98
Tabel 3.19	Kebersihan Gerbong KA Kaligung .....	99
Tabel 3.20	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	100
Tabel 3.21	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
Tabel 3.22	Perasaan Puas dengan Produk KA Kaligung .....	104
Tabel 3.23	Perasaan Puas dengan Pelayanan KA Kaligung .....	105

Tabel 3.24	Kualitas Pelayanan KA Kaligung sesuai Harapan .....	106
Tabel 3.25	Kualitas Pelayanan KA Kaligung Memenuhi Kebutuhan .....	107
Tabel 3.26	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan Konsumen.....	108
Tabel 3.27	Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	110
Tabel 3.28	Keinginan Pembelian Ulang KA Kaligung.....	111
Tabel 3.29	Tarif KA Kaligung dapat diterima .....	112
Tabel 3.30	Merekomendasikan KA Kaligung pada Orang Lain.....	113
Tabel 3.31	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan .....	114
Tabel 3.32	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	116
Tabel 3.33	Tabulasi Silang Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Konsumen KA Kaligung .....	117
Tabel 3.34	Korelasi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KA Kaligung .....	118
Tabel 3.35	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KA Kaligung .....	119
Tabel 3.36	Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KA Kaligung .....	121
Tabel 3.37	Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan KA Kaligung.....	124
Tabel 3.38	Korelasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung .....	125
Tabel 3.39	Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung.....	126
Tabel 3.40	Analisis Regresi Linear Sederhana Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung.....	127
Tabel 3.41	Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan KA Kaligung .....	131
Tabel 3.42	Korelasi Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung .....	132
Tabel 3.43	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung.....	133
Tabel 3.44	Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung.....	134
Tabel 3.45	Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen.....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Hipotesis Penelitian .....	26
Gambar 2.1	Logo PT. Kereta Api Indonesia.....	46
Gambar 2.2	Budaya Organisasi PT. Kereta Api Indonesia.....	47
Gambar 2.3	Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia.....	61
Gambar 3.1	Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KA Kaligung .....	123
Gambar 3.2	Uji t Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	130
Gambar 3.3	Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Kaligung .....	136

