



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang - Tegal)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama: Shinta Ayuni Nugrahandini**

**NIM: 14020215120010**

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

**2019**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Ayuni Nugrahandini  
NIM : 14020215120010  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING***

**(Studi pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang – Tegal)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian 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, 15 Juli 2019

Pembuat Pernyataan,



Shinta Ayuni Nugrahandini

NIM. 14020215120010

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang – Tegal)

Nama Penyusun : Shinta Ayuni Nugrahandini

NIM : 14020215120010

Jurusan : Administrasi Bisnis

***Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1***

Semarang, 15 Juli 2019

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19640827.199001.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

### Dosen Pembimbing

1. Dinalestari P.,SE, M.Si, Akt

(.....)

### Dosen Penguji

1. Andi Wijayanto, S.Sos.,M.Si

(.....)

2. Prof. Sudharto PH,<sup>ach</sup>MES.,Ph.D

(.....)

3. Dinalestari P.,SE, M.Si, Akt

(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”. Q.S Al-Baqarah: 286

“Tetap fokus dan ikhlas”

## PERSEMBAHAN

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

- Mama dan papa sebagai orang tua saya yang selalu memberikan support, kasih sayang dan doa yang tiada henti. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menjadi awal bagi saya untuk dapat membuat mama dan papa bangga.
- Saudara kembar dan kakak saya, Shanti dan Mba Ayu yang selalu menjadi penghibur untuk saya dan mensupport keuangan saya.
- Adik-adik saya tercinta; Grey, Atom, Ruru, Preti, 2Jel, dan adik-adik lain yang tidak bisa Saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan Saya.
- Sahabat terbaik saya sejak SMA, GG khususnya IGGWS yang sudah memberikan dukungan baik secara langsung maupun melalui doa.
- Konco bosok; Deboy, Giswa, Alinda, Widi dan Addin yang selalu memiliki energi yang lebih, penghibur dan penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman SMA yang berada di Semarang, terima kasih telah menghibur dan mensupport saya selama masa perkuliahan hingga pengerjaan skripsi ini.
- Teman-teman saya kelas X, terima kasih telah menemani masa kuliah saya.
- Dan tidak lupa saya ingin memberi apresiasi kepada diri saya sendiri Shinta Ayuni Nugrahandini karena telah berhasil menyelesaikan tugas akhir menulis skripsi ini.
- Seluruh dosen Administrasi Bisnis dan teman-teman Administrasi Bisnis 2015.
- Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang – Tegal)**

**ABSTRAK**

PT KAI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi umum kereta api di Indonesia. Persaingan jasa transportasi yang semakin ketat serta tidak tercapainya target penumpang pada tahun 2016 oleh Kereta Api Kaligung membuat PT KAI berupaya melakukan berbagai strategi untuk mempertahankan pelanggannya. Perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik diimbangi dengan harga yang sesuai dengan apa yang diberikan, sehingga pelanggan akan selalu menggunakan jasanya. Tipe penelitian menggunakan *explanatory research* dengan metode pengumpulan data lapangan menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini sebesar 100 responden penumpang KA Kaligung relasi Semarang – Tegal dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan maupun harga terhadap kepuasan penumpang, kualitas pelayanan maupun harga terhadap loyalitas penumpang, serta kepuasan penumpang terhadap loyalitas. Sedangkan berdasarkan hasil uji sobel, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan dengan mediasi penuh. Sedangkan pada pengaruh antara harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan terdapat mediasi parsial. Saran dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pelatihan pada petugas yang berinteraksi langsung dengan penumpang, menyediakan petugas yang dapat mengatur lalu lintas untuk kemudahan penumpang keluar masuk stasiun, sehingga tercipta kepuasan yang berujung pada tumbuhnya rasa loyal pada penumpang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan penumpang, loyalitas penumpang

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARD  
PASSENGER'S LOYALTY THROUGH PASSENGER'S SATISFACTION  
AS VARIABLE OF INTERVENING  
(Study in Kaligung Train's Passengers, Semarang – Tegal)**

**ABSTRACT**

*PT KAI is a company engaged in the field of public transport train services in Indonesia. The fierce competition in transportation services and the failure of Kaligung train to achieve targets of passenger in 2016, has made PT KAI strive to carry out various strategies to maintain its costumers. Companies are required to be able to provide good service balanced with price that are in accordance with what is given, so costumer will always use the services. This type of research used explanatory research with questionnaire as a method of collecting data. The sample in this study amounted to 100 passengers in the Kaligung train relation Semarang - Tegal using accidental sampling technique. The result showed that any effects positively and significant on service quality as well as price on passenger's satisfaction and passenger's loyalty, along with passenger's satisfaction to passenger's loyalty. Based on the sobel test, there was an effect between service quality toward passengger's loyalty through passengger's satisfaction with full-mediated. While for the effect between price toward passengger's loyalty through passengger's satisfaction, there was a partial-mediation. The suggestions for this research is to increase the service quality by coaching all of the employees who directly interact with passengers and provide security to control traffic for pasenggers's ease in the station. So that, the pasengger would be satisfy and loyal to use Kaligung train.*

*Keywords: service quality, price, passenger's satisfaction, passenger's loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkah, 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.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang – Tegal)” ini tidak mungkin dapat selesai tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dinalestari P.,SE, M.Si, Akt selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Prof. Sudharto PH, .MES, .Ph.D selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan serta meluangkan waktu untuk menguji dalam penyusunan skripsi ini,
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.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 15 Juli 2019

Penyusun



Shinta Ayuni Nugrahandini

NIM. 14020215120010



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR GRAFIK .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Kegunaan Penelitian .....	17
1.5 Kerangka Teoritis .....	18
1.5.1 Pemasaran .....	18
1.5.2 Perilaku Konsumen .....	19
1.5.2.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	20
1.5.3 Loyalitas Pelanggan .....	20
1.5.3.1 Faktor –faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	22
1.5.4 Kepuasan Konsumen .....	23
1.5.4.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	28
1.5.5 Kualitas Pelayanan .....	29
1.5.6 Harga .....	31
1.5.7 Hubungan antar Variabel .....	32
1.5.7.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	32
1.5.7.2 Harga dan Kepuasan Konsumen .....	32
1.5.7.3 Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....	33
1.5.7.4 Harga dan Loyalitas Pelanggan .....	33
1.5.7.5 Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan .....	34
1.5.8 Penelitian Terdahulu .....	34
1.6 Hipotesis .....	37
1.7 Definisi Konseptual .....	38
1.8 Definisi Operasional .....	39
1.9 Metode Penelitian .....	44
1.9.1 Tipe Penelitian .....	44

1.9.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
1.9.2.1	Populasi .....	44
1.9.2.2	Sampel .....	45
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	45
1.9.4	Jenis dan Sumber Data .....	46
1.9.5	Skala Pengukuran .....	47
1.9.6	Tipe Pengumpulan Data .....	48
1.9.7	Teknik Pengolahan Data .....	49
1.9.8	Instrumen Penelitian .....	50
1.9.9	Teknik Analisa Data .....	51
1.9.9.1	Uji Instrumen .....	51
1.9.9.2	Koefisien Korelasi .....	54
1.9.9.3	Koefisien Determinasi .....	55
1.9.9.4	Uji Regresi .....	56
1.9.9.4.1	Regresi Linier Sederhana .....	56
1.9.9.4.2	Regresi Linier Berganda .....	57
1.9.9.5	Uji Sobel .....	58
1.9.9.6	Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA</b>		
<b>(PERSERO) .....</b>		
2.1	Sejarah Perusahaan .....	60
2.2	Visi dan Misi .....	62
2.3	Logo Perusahaan .....	64
2.4	Budaya Perusahaan .....	65
2.5	Struktur Organisasi PT KAI .....	68
2.6	Struktur Organisasi PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang .....	70
2.7	Karakteristik Responden .....	72
2.7.1	Responden Berdasarkan Usia .....	72
2.7.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
2.7.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	74
2.7.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA</b>		
<b>TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN</b>		
<b>SEBAGAI VARIABEL INTERVENING .....</b>		
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	77
3.1.1	Uji Validitas .....	78
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	81
3.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	83
3.2.1	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	83
3.2.2	Persepsi Responden terhadap Harga .....	104

3.2.3	Persepsi Responden terhadap Kepuasan Konsumen .....	111
3.2.4	Persepsi Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	118
3.3	Uji Hipotesis .....	124
3.3.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang .....	124
3.3.1.1	Koefisien Korelasi .....	124
3.3.1.2	Koefisien Determinasi .....	125
3.3.1.3	Regresi Linier Sederhana .....	126
3.3.1.4	Uji Signifikansi .....	128
3.3.2	Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Penumpang .....	130
3.3.2.1	Koefisien Korelasi .....	130
3.3.2.2	Koefisien Determinasi .....	131
3.3.2.3	Regresi Linier Sederhana .....	132
3.3.2.4	Uji Signifikansi .....	134
3.3.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang .....	136
3.3.3.1	Koefisien Korelasi .....	136
3.3.3.2	Koefisien Determinasi .....	137
3.3.3.3	Regresi Linier Sederhana .....	138
3.3.3.4	Uji Signifikansi .....	140
3.3.4	Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang .....	142
3.3.4.1	Koefisien Korelasi .....	142
3.3.4.2	Koefisien Determinasi .....	143
3.3.4.3	Regresi Linier Sederhana .....	144
3.3.4.4	Uji Signifikansi .....	146
3.3.5	Analisis Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Penumpang .....	148
3.3.5.1	Koefisien Korelasi .....	148
3.3.5.2	Koefisien Determinasi .....	149
3.3.5.3	Regresi Linier Sederhana .....	150
3.3.5.4	Uji Signifikansi .....	152
3.3.6	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang .....	154
3.3.7	Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang .....	155
3.4	Pembahasan .....	157
<b>BAB IV PENUTUP</b>	.....	<b>164</b>
4.1	Kesimpulan .....	164
4.2	Saran .....	166

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

1.1	Jadwal Perjalanan Kereta Api per Des 2018 pada Stasiun Tegal.....	10
1.2	Daftar Penelitian Terdahulu .....	34
1.3	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
1.4	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
2.1	Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	73
2.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
2.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	75
2.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	79
3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	80
3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	80
3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	81
3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	82
3.6	Kondisi Kebersihan KA Kaligung .....	84
3.7	Fasilitas Fisik di dalam Gerbong secara Visual .....	85
3.8	Penampilan Petugas KA Kaligung .....	86
3.9	Pengaturan Tata Rudang di dalam Gerbong .....	87
3.10	Perhatian secara Individu oleh Petugas KA Kaligung .....	89
3.11	Pelayanan Petugas sesuai yang dikehendaki oleh Penumpang .....	90
3.12	Kedatangan KA Kaligung Tepat Waktu .....	91
3.13	Kehandalan dan Kecekatan Petugas KA Kaligung .....	92
3.14	Kecepatan dan Ketepatan Petugas KA Kaligung .....	94
3.15	Pelayanan yang Baik dan Jelas oleh Petugas KA Kaligung .....	95
3.16	Petugas Cleaning Service Menjaga Kebersihan Gerbong KA Kaligung .....	96
3.17	Petugas Security menjaga Keamanan di dalam Gerbong KA Kaligung .....	97
3.18	Kenyamanan Penumpang selama dalam Perjalanan menggunakan KA Kaligung .....	98
3.19	Rata-rata Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	100
3.20	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
3.21	Keterjangkauan Lokasi Stasiun .....	105
3.22	Kemudahan mendapatkan Tiket KA Kaligung .....	106
3.23	Tidak membutuhkan Waktu Lama untuk mendapatkan Tiket KA Kaligung .....	107
3.24	Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga .....	108
3.25	Kategorisasi Variabel Harga .....	110

3.26	Kesesuaian Pelayanan di dalam KA Kaligung dengan Harapan Penumpang .....	112
3.27	Kepuasan terhadap Layanan di dalam KA Kaligung secara Umum .....	113
3.28	Harga Tiket KA Kaligung sesuai dengan Pelayanan yang didapat .....	114
3.29	Rata-rata Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan Konsumen .....	115
3.30	Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen .....	118
3.31	Konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung .....	119
3.32	Merekomendasikan Orang Lain untuk Menggunakan Jasa KA Kaligung .....	120
3.33	Rata-rata Jawaban Responden mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan .....	121
3.34	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	124
3.35	Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang .....	125
3.36	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang .....	126
3.37	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang .....	127
3.38	Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Harga dan Kepuasan Penumpang .....	131
3.39	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga dan Kepuasan Penumpang .....	132
3.40	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Harga dan Kepuasan Penumpang .....	133
3.41	Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Penumpang .....	137
3.42	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Penumpang .....	138
3.43	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Penumpang .....	139
3.44	Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Harga dan Loyalitas Penumpang .....	143
3.45	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga dan Loyalitas Penumpang .....	144
3.46	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Harga dan Loyalitas Penumpang .....	145
3.47	Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Penumpang .....	149

3.48 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Penumpang .....	150
3.49 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kepuasan Penumpang .... dan Loyalitas Penumpang .....	151

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Konseptual .....	37
2.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	64
2.2 Budaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	66
2.3 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang .....	71
3.1 Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang .....	130
3.2 Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Harga terhadap Kepuasan Penumpang .....	136
3.3 Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang .....	142
3.4 Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Harga terhadap Loyalitas Penumpang .....	148
3.5 Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang .....	154
3.6 Hasil Uji Sobel- <i>Test</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang .....	154
3.7 Hasil Uji Sobel- <i>Test</i> Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang .....	156

## **DAFTAR GRAFIK**

1.1 Pertumbuhan Sektor Transportasi dan Pergudangan SMT I (2016 – 2017) .....	6
1.2 Grafik Perjalanan Kereta Api per Desember 2018 pada 5 Stasiun Besar Daerah Operasi 4 .....	9
1.3 Data Jumlah Penumpang KA Kaligung Tahun 2015 – 2017 .....	11



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Kuesioner Online melalui Google Form
LAMPIRAN 3	Tabel Induk
LAMPIRAN 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN 5	Hasil Uji Hipotesis
LAMPIRAN 6	Hasil Uji Sobel
LAMPIRAN 7	Tabel r Signifikansi 5%
LAMPIRAN 8	Tabel t Signifikansi 5%
LAMPIRAN 9	Surat Keterangan Penelitian