



**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi
(Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro 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 : Nabil Musyaffa
NIM : 14020215140086**

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

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabil Musyaffa
NIM : 14020215140086
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas
Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel
Mediasi (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Kelas
Eksekutif Argo Sindoro PT KAI DAOP IV Semarang).**

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

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

Semarang, 16 Juni 2019

Pembuat pernyataan,

Nabil Musyaffa

NIM. 14020215140086

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT KAI DAOP IV Semarang.

Nama Penyusun : Nabil Musyaffa


Departemen : Administrasi Bisnis

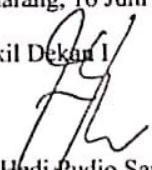
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 16 Juni 2019

Dekan

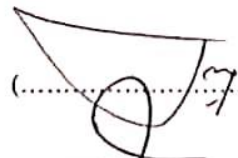
Wakil Dekan I


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


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

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. Ngatno, MM.


(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Widayanto, S.Sos., M.Si


(.....)

2. Dr. Hari Susanta, S.Sos., M.Si.


(.....)

3. Dr. Drs. Ngatno, MM.


(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“They try to make me slowdown, but i live with the breaks off, they told me i should hold up, but i live with the breaks off” (Wiz Khalifa featuring John Cena – Breaks Off)

“With every hardship, comes ease”. (Q.S. Al-Inshiraah:6)

“Why do we fall? So can learn to pick ourselves back up”. (Bruce Wayne a.k.a Batman)

“And my success can only come from Allah. In him i trust, and unto him i return”. (Q.S Hud:88)

PERSEMBAHAN :

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

- *Orang tua tercinta Papah Abdul Salim dan Mamah Yuli Nurjanati yang memberikan cinta, dukungan, doa, kepercayaan, asupan dompet dan kasih sayang tiada henti serta pelajaran kehidupan berharga kepada penulis*
- *Kedua Adik tersayang Kamila Razky dan Gheana Qalbanie yang menjadi penyemangat sekaligus bahan hiburan.*
- *Dosen Pembimbing skripsi Bapak Ngatno yang selalu sabar dalam membantu dan membimbing saya dalam setiap bimbingan penyelesaian skripsi ini*
- *My bromance for life Aulia Harbi. Walaupun berbeda jurusan tetapi ia senantiasa membantu dan menghibur saya.*
- *Angan – angan Gank Raditya Mirza, Fathihari A, Arief D, dan Cezzare Reinaldho yang ada di kala senang dan susah.*
- *Spartans Saparatos 2015. Para serigalanya adbis 2015. Tanpa mereka saya hanya seorang mahasiswa adbis yang biasa – biasa saja.*
- *Teman belajar dan perambisan duniawi di dunia perkuliahan Bukit Teh Operation yaitu Naya, Avi, Beta, Deni, Cezzare, Audra, Ayuvirta.*

- *Teman 42 hari KKN Desa Banjarsari, Kecamatan Bejen, Kab. Temanggung*
 - *Rekan – rekan seperjuangan Administrasi Bisnis Angkatan 2015*
- *Marina GV Marketing Department 18/19 AIESEC in UNDIP. Without them, i wont grow.*
- *Penghuni Rumah Pragota AIESEC in UNDIP 18/19 who taught me a lot about how to shape myself, and empowering people around.*
- *Penghuni Kos Royal Arcadia Zho, Yodha, Rafi, Axel, Auli, Hanif, Baso, Ezra, Angky.*
- *Penjaga Kompleks Perumahan Royal Arcadia, Bapak Ramto dan Mas Soleh.*
- *Seluruh kerabat – kerabat saya yang mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.*

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo
Sindoro PT KAI DAOP IV Semarang).**

ABSTRAK

Masyarakat pada zaman sekarang seringkali mencari sarana transportasi yang cepat, efisien, dan nyaman untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lainnya. Salah satu dari jenis transportasi yang cocok dengan apa yang sudah disebutkan tadi ialah kereta api dan PT. Kereta Api Indonesia terutama pada DAOP IV Semarang sudah menawarkan kereta kelas eksekutif kepada para pelanggannya yang ingin merasakan kenyamanannya, dan produk kereta tersebut bernama Argo Sindoro. Argo Sindoro sendiri adalah usaha dari PT. KAI DAOP IV Semarang untuk mendorong kepuasan konsumen dan juga loyalitas pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Tipe penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Teknik sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang kereta Argo Sindoro. Data di analisis menggunakan *SPSS 21.0 for Windows*.

Hasil dan pembahasan menunjukkan jika variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki kategorisasi yang baik, kepuasan konsumen memiliki kategorisasi puas serta loyalitas pelanggan memiliki kategorisasi loyal. Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung (6,181) > t tabel (1,984), terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas dengan nilai t hitung (6,680) > t tabel (1,984), terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung (5,053) > t tabel (1,984), terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan t hitung (5,042) > t tabel (1,984), terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung (5,517) > t tabel (1,984). Dalam hal uji F, harga dan kualitas pelayanan telah terbukti dengan hasil F hitung (22,5) > F tabel (3,09). Berdasarkan uji sobel dan uji mediasi, terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas melalui kepuasan dengan t hitung (2,77) > t tabel (1,984), dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan dengan t hitung (3,72) > t tabel (1,984).

Saran dalam penelitian ini adalah KA kelas eksekutif Argo Sindoro untuk dapat menyesuaikan harga, meningkatkan kualitas pelayanan serta rasa kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

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

**THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATING
VARIABLE**

**(Study Case on Argo Sindoro Executive Train Class Passenger PT KAI Daop
IV Semarang)**

ABSTRACT

People nowadays always looking out for the fast, efficient and comfortable transportation to travel from one place to other. One of the transportation that matched with the criteria already being mentioned is railway transportation and PT Kereta Api Indonesia especially in DAOP IV Semarang has already offered an executive class train for the passenger who wants to feel the comfort, and the product name is Argo Sindoro. The argo sindoro is an effort from PT KAI DAOP IV Semarang to boost customer satisfaction and customer loyalty.

The aims of this study is to identify the effects of price and service quality to customer loyalty through customer satisfaction. The type of this research is explanatory research. Sampling techniques using purposive and accidental sampling. Population of this research is the passengers of Argo Sindoro train. The data was analyzed using SPSS 21.0 for Windows.

The results show that the price variable and service qualities have good categorization, customer satisfaction has satisfied categorization and customer loyalty has loyal categorization. There is the effect of price on consumer satisfaction with the value of t arithmetic (6.181) > t table (1.984), there is the effect of price on loyalty with the value of t arithmetic (6.680) > t table (1.984), there is the effect of service quality on customer satisfaction with t arithmetic (5,053) > t table (1,984), there is the effect of service quality on customer loyalty with t arithmetic (5,042) > t table (1,984), there is an influence of customer satisfaction on customer loyalty with the value of t arithmetic (5,517) > t table (1,984) . In the case of the F test, the price and quality of service has been proven with the results of F arithmetic (22.5) > F table (3.09). Based on the sobel test and mediation test, there is an effect of price on loyalty through satisfaction with t count (2.77) > t table (1.984), and service quality on loyalty through satisfaction with t arithmetic (3.72) > t table (1,984) .

Suggestions in this research are Argo Sindoro executive train to be able to adjust prices, improve service quality and a sense of customer satisfaction so as to increase customer loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas 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 Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT KAI DAOP VI 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.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan santunan, saran dan kritik serta doa sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan dengan baik, 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., MM., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan dosen wali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Drs. Ngatno, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Hari Susanta, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji
5. Widayanto, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji.

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. Pemimpin, dan segenap jajaran PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Semarang yang telah memberikan saya izin untuk meneliti skripsi saya yang kaitannya dengan kereta yang dimiliki oleh DAOP IV Semarang.
8. Seluruh responden atas kesediaannya untuk diwawancarai serta mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan 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 nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 16 Juni 2019

Penyusun

Nabil Musyaffa

NIM. 14020215140086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Harga	Error! Bookmark not defined.
1.5.4. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.7 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.8. Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
1.9 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.

1.10. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.1. Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.10.2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.5. Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.6. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.10.7. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.8. Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Umum dan Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Nilai – Nilai Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Bidang Usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.5 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Responden Berdasarkan Pengeluaran	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Jasa Kereta Argo Sindoro	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.5.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2 Analisis Deskripsi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Persepsi Responden Mengenai Harga.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .	Error! Bookmark not defined.
defined.	

- 3.2.3 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4 Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Analisis Korelasi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.4 Uji Signifikansi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan..**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Analisis Korelasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.4 Uji Signifikansi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Analisis Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.4 Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Analisis Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Regresi Linear Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Korelasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Signifikansi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.8 Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Korelasi Linear Berganda Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Signifikansi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Mediasi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

3.9.2	Uji Mediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Hasil Uji Mediasi Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.4	Hasil Uji Mediasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen...	Error! Bookmark not defined.
3.9.5	Regresi Harga dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.9.6	Regresi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.9.7	Regresi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.8	Regresi Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.9.9	Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.9.10	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.9.11	Regresi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.9.12	Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.9.13	Hasil Uji Sobel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.14	Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.10	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang Kereta Api di Wilayah Jawa.....	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penumpang KA Argo Sindoro	4
Tabel 1.3 Data Keluhan Penumpang.....	6
Tabel 1.4 Tabel Penelitian Terdahulu	23
Tabel 1.5 Tabel Definisi Operasional	31
Tabel 1.6 Uji Koefisien Korelasi	40
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 2.2 Umur Responden.....	64
Tabel 2.3 Pengeluaran Responden.....	65
Tabel 2.4 Intensitas Responden.....	66
Tabel 2.5 Pendidikan Terakhir Responden.....	67

Tabel 2.6 Pekerjaan Responden.....	67
Tabel 3.1 Uji Validitas Variabel Harga.....	72
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	76
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel.....	78
Tabel 3.6 Tanggapan Responden Mengenai Variasi Harga Kereta Kelas Argo Sindoro.....	79
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Terhadap Keterjangkauan Harga Yang Ditawarkan.....	80
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Terhadap Daya Saing Harga yang Ditawarkan	82
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Terhadap Harga yang ditawarkan Kereta Kelas Argo Sindoro Sesuai dengan Manfaat yang Diberikan.....	83
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Terhadap Harga yang ditawarkan Kereta Kelas Argo Sindoro sesuai dengan kualitas pelayanan yang Diberikan.....	84
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Harga.....	85
Tabel 3.12 Kategorisasi Variabel Harga.....	88
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Kereta Yang Nyaman.....	89
Tabel 3.14 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Ruang Kabin Kereta Yang Terawat.....	90
Tabel 3.15 Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Kru Kabin Kereta Yang Sesuai.....	91
Tabel 3.16 Tanggapan Responden Penampilan Fasilitas Kabin Kereta.....	92
Tabel 3.17 Tanggapan Responden Terhadap kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP yang telah disusun.....	93
Tabel 3.18 Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Sungguh-Sungguh Kru Kabin terhadap Pelanggan yang Mendapat Masalah.....	94
Tabel 3.19 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan Kru Kabin dalam	

Penyampaian Jasa dari Awal Hingga Akhir.....	96
Tabel 3.20 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai dengan Janji yang Diberikan.....	97
Tabel 3.21 Tanggapan Responden Terhadap keakuratan dalam penjelasan penggunaan peralatan saat di kabikereta.....	98
Tabel 3.22 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Penyampaian Informasi yang Diberikan oleh Kru Kabin Kereta dengan Jelas.....	99
Tabel 3.23 Tanggapan Responden Terhadap Kesediaan Kru Kabin Dalam Memberikan Layanan dengan Cepat dan Baik.....	101
Tabel 3.24 Tanggapan Responden Terhadap kesediaan kru kabin dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.....	102
Tabel 3.25 Tanggapan Responden Terhadap Keluangan Kru Kabin untuk Menanggapi Permintaan Pelanggan dengan Cepat.....	103
Tabel 3.26 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Kru Kabin Menjamin Kenyamanan saat Berangkat dengan Baik.....	104
Tabel 3.27 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Kru Kabin Menjamin Kenyamanan saat Kedatangan/sampai dengan Baik.....	106
Tabel 3.28 Tanggapan Responden Terhadap Perasaan Aman saat Berurusan dengan Kru Kabin.....	107
Tabel 3.29 Tanggapan Responden Terhadap Kesabaran Kru Kabin dalam Menangani Pelanggan.....	108
Tabel 3.30 Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Kru Kabin dalam Melaksanakan Tugas di dalam Kabin Kereta.....	110
Tabel 3.31 Tanggapan Responden Terhadap Perhatian secara umum kepada pelanggan dengan perilaku yang baik.....	111
Tabel 3.32 Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Secara Personal Kru Kabin Kepada Pelanggan dengan Ramah.....	112
Tabel 3.33 Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Kru Kabin akan Kebutuhan Pelanggan saat di Kabin Kereta dengan Baik.....	114

Tabel 3.34 Tanggapan Responden Terhadap Kesungguhan PT KAI dalam Memenuhi Kepentingan Pelanggan Kereta Argo Sindoro.....	115
Tabel 3.35 Tanggapan Responden Terhadap Keluwesan dan Kesesuaian Jam Berangkat dengan Kesibukan Pelanggan.....	116
Tabel 3.36 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	119
Tabel 3.37 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	122
Tabel 3.38 Tanggapan Responden Terhadap Perasaan Puas dengan Kualitas Pelayanan yang Diberikan dari Kereta Argo Sindoro.....	124
Tabel 3.39 Tanggapan Responden Terhadap Perasaan emosional pelanggan terhadap jasa yang diberikan.....	125
Tabel 3.40 Tanggapan Responden Terhadap Perasaan Puas dengan Harga Yang Ditawarkan Kereta Argo Sindoro.....	126
Tabel 3.41 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan Konsumen.....	128
Tabel 3.42 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	130
Tabel 3.43 Tanggapan Responden Merekomendasikan Orang-Orang Sekitar untuk Memakai Jasa Kereta Argo Sindoro untuk Berpergian dari Semarang.....	131
Tabel 3.44 Tanggapan Responden Terhadap Menolak untuk Memakai Jasa Transportasi Lainnya untuk Berpergian selain Kereta Kelas Argo Sindoro.....	132
Tabel 3.45 Tanggapan Responden Terhadap Kedepannya akan Menggunakan Jasa Kelas Argo Sindoro untuk Berpergian dari Semarang.....	134
Tabel 3.46 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	135
Tabel 3.47 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	137
Tabel 3.48 Hasil Korelasi Variabel Harga dan Kepuasan Konsumen.....	138

Tabel 3.49 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	139
Tabel 3.50 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	141
Tabel 3.51 Hasil Korelasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	143
Tabel 3.52 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	144
Tabel 3.53 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	146
Tabel 3.54 Hasil Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	148
Tabel 3.55 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	149
Tabel 3.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	151
Tabel 3.57 Hasil Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	153
Tabel 3.58 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	154
Tabel 3.59 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	156
Tabel 3.60 Hasil Korelasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	158
Tabel 3.61 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	159
Tabel 3.62 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	161
Tabel 3.63 Hasil Uji Korelasi Linear Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	163

Tabel 3.64 Hasil Regresi Linear Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	164
Tabel 3.65 Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	166
Tabel 3.66 Hasil Uji F Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	168
Tabel 3.67 Hasil Regresi dan Koefisien (Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.....	171
Tabel 3.68 Hasil Regresi dan Koefisien (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan	172
Tabel 3.69 Hasil Regresi Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	173
Tabel 3.70 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	174
Tabel 3.71 Hasil Regresi Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan.....	175
Tabel 3.72 Hasil Regresi Harga dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas pelanggan.....	176
Tabel 3.73 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	177
Tabel 3.74 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	178
Tabel 3.75 Hasil Regresi Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan.....	179
Tabel 3.76 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas pelanggan.....	180
Tabel 3.77 Hasil Regresi Harga dengan Kepuasan Konsumen dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas pelanggan.....	181
Tabel 3.78 Hasil Uji Sobel Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	183
Tabel 3.79 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan.....	185
Tabel 3.80 Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	187

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Hipotesis	27
Gambar 1.2 Model Uji Analisis <i>Two Tail</i>	41
Gambar 2.1 Peta Pemasaran PT KAI DAOP IV Semarang.....	48
Gambar 2.2 Logo DKARI.....	56
Gambar 2.3 Logo PJKA.....	57
Gambar 2.4 Logo PERUMKA.....	57
Gambar 2.5 Logo PT. KAI.....	58
Gambar 2.6 Nilai Perusahaan.....	59
Gambar 3.1 Kurva uji t Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	142
Gambar 3.2 Kurva uji t Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	147
Gambar 3.3 Kurva uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	152

Gambar 3.4 Kurva uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	157
Gambar 3.5 Kurva uji t Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan....	162
Gambar 3.6 Kurva uji F Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	169
Gambar 3.7 Metode Uji Mediasi.....	170
Gambar 3.8 Metode Uji Mediasi.....	170
Gambar 3.9 Kerangka Uji Sobel.....	182
Gambar 3.10 Kerangka Uji Sobel.....	186

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	203
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian.....	210
Lampiran 3 Identitas Responden.....	211
Lampiran 4 Tabel Induk.....	220
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	225
Lampiran 6 Uji Korelasi.....	228
Lampiran 7 Uji Detreminasi, Regresi, dan Signifikansi.....	231
Lampiran 8 Tabel r.....	235
Lampiran 9 Tabel t.....	238
Lampiran 10 Tabel F.....	241