

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
STUDI PADA JASA TRANSPORTASI KERETA API
DAOP VI YOGYAKARTA**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARD
CONSUMER'S LOYALTY
CASE STUDY IS ABOUT RAILWAY TRANSPORTATION SERVICE IN
DAOP VI YOGYAKARTA***

SKRIPSI



Disusun Oleh :
ROY NIZAR AHMAD
20030410048

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
STUDI PADA JASA TRANSPORTASI KERETA API
DAOP VI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

ROY NIZAR-AHMAD

20030410048



Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Tanggal 6 Jan 2009

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
STUDI PADA JASA TRANSPORTASI KERETA API
DAOP VI YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :


ROY NIZAR AHMAD


20030410048

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

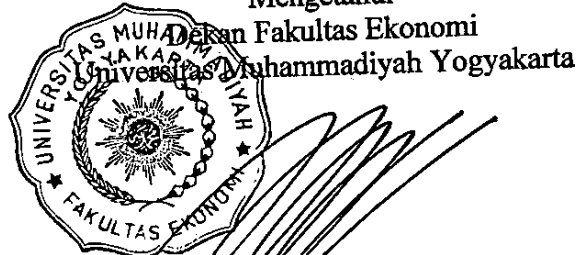
Tanggal 21 Februari 2009




Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji


Wihandaru, Drs., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui




Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Roy Nizar Ahmad

Nomor Mahasiswa : 20030410048

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada Jasa Transportasi Kereta Api DAOP VI Yogyakarta”

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan

diakibatkan dalam Daftar pustaka

INTISARI

Penelitian ini meneliti tentang analisis pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen studi pada jasa transportasi kereta api DAOP.VI Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen pada jasa transportasi kereta api. Kualitas jasa meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangiles* (bukti langsung). Subyek dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa transportasi kereta api di DAOP VI yogyakarta, besarnya sample 100 responden. Data yang digunakan yaitu data primer dengan cara membagikan kuesioner dengan metode purposive sampling / dengan kriteria tertentu, dari data yang ada lalu dirubah dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala *likert* dan analisis yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji t dan uji f.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variable kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen baik secara parsial (masing-masing) maupun secara *simultan* (serentak).

Kata kunci : Kualitas jasa, loyalitas konsumen

ABSTRACT

This research analyze about the impact of service quality toward consumer's loyalty. It is study about railway transportation service in DAOP. VI Yogyakarta. This object of research is to know the impact of service quality toward consumer's loyalty in railway transportation service. That service qualities is consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The object of the research is the entire user of railway transportation service in DAOP. VI Yogyakarta, the level of sample is 100 respondents. The data of research use primer data which is using questioner way, and distributing that questioner and using purposive sampling method with particular criteria from the available data which is changed from qualitative data to be quantitative data with using likert skala and double regress analysis , T- test and F- test. The result research show the positive impact and significant from variable of service quality toward consumer's loyalty well from partial or simulate.

Keyword: *Quality of Service, Consumer's Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, anugerah, hidayah, dan karunia yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "analisis pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen studi pada jasa transportasi kereta api daop VI yogyakarta" dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari dunia yang gelap menuju dunia yang terang benerang dan yang kita nantikan syafaatnya nanti di yaumul kiyamah.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis masih menemui banyak sekali kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah

menyelesaikan Skripsi ini tanpa bosan-bosannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik, mengajar, membimbing dan memberikan bantuan pelayanan demi terselesaikannya Skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu serta Adik-adikku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatiannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir Skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis hanya bisa memberikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan hanya Allah yang dapat memberikan balasan dari kebaikan-kebaikan seluruh pihak kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari tiada kesempurnaan pada diri manusia, karna kesempurnaan hanya milik Allah SWT, mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangen pikiran bagi siapa saja yang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Jasa.....	6

	2. Karakteristik Jasa.....	9
	3. Klasifikasi Jasa.....	11
	4. Loyalitas Konsumen.....	13
	B. Penelitian Terdahulu.....	18
	C. Hipotesis.....	19
	D. Model Penelitian.....	20
BAB III	METODA PENELITIAN.....	21
	A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	21
	B. Teknik Pengambilan Sample.....	21
	C. Jenis Data.....	21
	D. Teknik Pengumpulan data.....	22
	E. Definisi Variable Penelitian Dan Teknik Penentuan Skala.....	22
	1. Definisi Variable Penelitian.....	22
	2. Teknik Penentuan Skala.....	24
	F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	25
	1. Uji validitas.....	25
	2. Uji reliabilitas.....	25
	G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	25
	1. Regresi Linier Berganda.....	25
	2. Uji Hipotesis.....	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
	A. Gambaran Umum.....	31

1. Sejarah Dan Perkembangan PT. Kereta Api Indonesia.....	31
2. Visi Dan Misi PT. Kereta Api Indonesia.....	35
3. Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia.....	36
B. Analisis Kualitatif Deskriptif.....	42
C. Uji Kualitas Instrumen.....	44
1. Uji validitas.....	44
2. Uji reliabilitas.....	46
3. Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	48
4. Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	49
5. Pengujian Hipotesis Kedua (H2).....	51
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	51
D. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	55
C. Saran.....	56

DAFTAR TABEL

4.1. Deskripsi Responden.....	43
4.2. Hasil Uji Validitas.....	45
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variable Penelitian.....	47
4.4. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	48