

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS JASA DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Kereta Api Listrik Solo Jogja)**

***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY  
PERCEPTION AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY***

***(Case Study on Solo Jogja Electric Train Service Users)***



**Disusun oleh:**

**Muhammad Yusuf**

**20180410119**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS JASA DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Kereta Api Listrik Solo Jogja)**

***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY  
PERCEPTION AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY***

***(Case Study on Solo Jogja Electric Train Service Users)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD YUSUF**

**20180410119**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

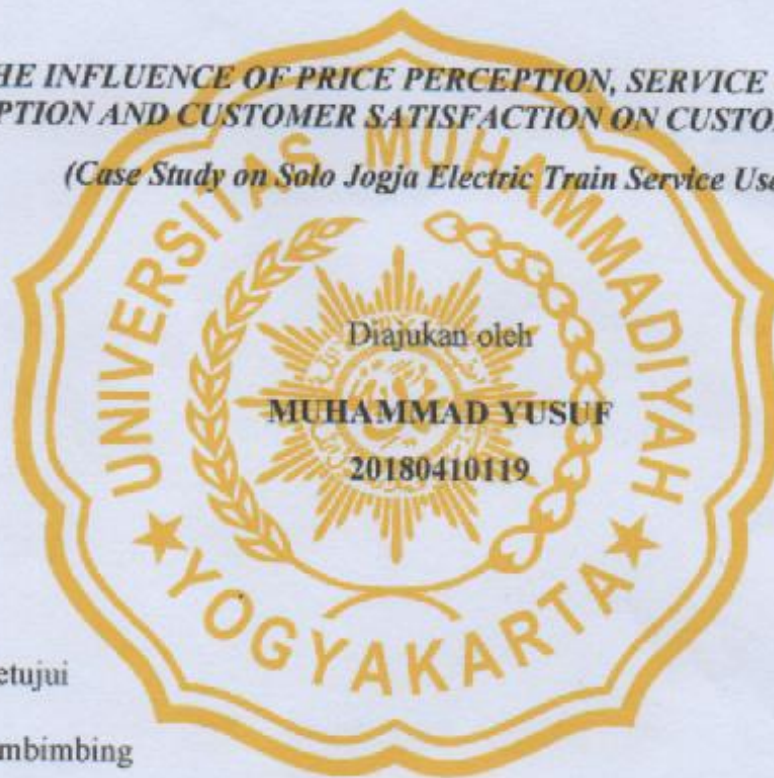
**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS JASA DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Kereta Api Listrik Solo Jogja)**

***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY  
PERCEPTION AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY***

***(Case Study on Solo Jogja Electric Train Service Users)***



Telah disetujui

Dosen Pembimbing

Misbahul Anwar, SE., M.Si  
NIK. 196709199202143014

Tanggal, 17 Oktober 2022

## MOTTO

Jangan pernah lihat ke belakang jika tak memiliki penyesalan apa pun

-Luo Yi-

Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan

- QS. Al – Insyirah:6-

*Nothing lasts forever, we can change the future*

-Alucard-

Sukses tidak datang kepadamu, kamu harus pergi ke sana.

-Marva Collins-

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?

- QS. Ar – Rahman:13-

## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan serta rahmat dan hidayah-Nya. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan orang-orang terkasih, skripsi ini akan jauh dari kata selesai. Untuk itu, dengan segenap rasa syukur penuh kasih dan sayang, penulis persembahkan rasa syukur kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Kundoro dan Ibu Machmuda Aslamiyah yang telah merawat, mendidik, membesarkan dan membiayai saya serta memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti kepada saya.
2. Kakak kandung saya, Hana Zahrotul Awwaliyah dan Sigit Pamungkas yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam kelancaran skripsi ini.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang telah menjadi dosen pembimbing yang memberi saran dan bimbingan serta baik dan sabar untuk membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
4. Orang yang istimewa untuk saya, Astri Maulidya Azhari yang telah selalu memberikan motivasi, memberi dukungan serta memberi doa tiap waktu sehingga skripsi ini berjalan lancar.
5. Sahabat kamar saya, Akbar Setiawan Nugraha yang telah menemani untuk bersenang-senang selama bertahun-tahun.

6. Sahabat karib saya, Ridho Wardana yang telah banyak memberikan pengalaman berharga yang tidak pernah terlupakan selama masa kuliah.
7. Sahabat seperjuangan saya, Fenton Arya Mahatamtama yang telah bersama-sama melewati perjuangan mulus dan terjalnya perkuliahan di kampus dan di luar kampus.
8. Sahabat baik saya, M Thoriq Kamal yang telah mengajari beberapa pelajaran kehidupan.
9. Sahabat Epic Abadi saya, Irfan Hasnan Fadhlurrahman yang telah menemani dan memberitahu sulitnya naik rank legend.
10. Sahabat satu kos saya, Amar Ramadan Munaiseche yang selalu menemani saya untuk menulis skripsi ini.
11. Sahabat kecil saya, Ahmad Kurniawan, Luthfi Firdaus, Andhika Riski dan Muhammad Firman yang selalu memotivasi agar cepat lulus kuliah.
12. Sahabat satu pulau saya, Muhammad Aidin yang menemani disaat kuliah, *traveling* dan bermain selama di Yogyakarta.
13. Sahabat dan orang-orang terdekat saya selama berkuliah, Rifki Rama Maulana, Gilang Saputra, Ferry Ferdiansyah dan Atalariq Atallah . Terimakasih telah menjadi teman yang baik dan selalu menemani saat suka dan duka.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Listrik Solo Jogja)” dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, kerjasama, dan dukungan dari banyak pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam segala bentuk kegiatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi bimbingan serta masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dari awal perkuliahan sampai saat ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta, 24 Juli 2022

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Muhammad Yusuf', written in a cursive style.

Muhammad Yusuf



## DAFTAR ISI

<u>MOTTO</u> .....	v
<u>PERSEMBAHAN</u> .....	vi
<u>INTISARI</u> .....	viii
<u>ABSTRACT</u> .....	ix
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	x
<u>DAFTAR ISI</u> .....	xii
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xiv
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xvi
<u>BAB I</u> .....	1
<u>PENDAHULUAN</u> .....	1
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u> .....	1
<u>B. Rumusan Masalah</u> .....	14
<u>C. Tujuan Penelitian</u> .....	15
<u>D. Manfaat Penelitian</u> .....	15
<u>1. Manfaat Teoritis</u> :.....	15
<u>BAB II</u> .....	17
<u>A. Landasan Teori</u> .....	17
<u>B. Hasil Penelitian Terdahulu</u> .....	22
<u>C. Pengembangan Hipotesis</u> .....	30
<u>D. Model Penelitian</u> .....	32
<u>BAB III</u> .....	34
<u>A. Objek dan Subjek Penelitian</u> .....	34
<u>B. Jenis Data</u> .....	34
<u>C. Teknik Pengumpulan Data</u> .....	35
<u>D. Definisi Operasional Variabel Penelitian</u> .....	36

<u>E. Uji Kualitas Instrumen</u> .....	39
<u>F. Analisis Data dan Uji Hipotesis</u> .....	40
<u>BAB IV</u> .....	44
<u>A. Gambaran Umum Objek / Subjek Penelitian</u> .....	44
<u>B. Hasil Penyebaran Kuesioner</u> .....	45
<u>C. Karakteristik Responden</u> .....	46
<u>D. Hasil Statistik Deskriptif</u> .....	53
<u>E. Hasil Uji Kualitas Instrumen</u> .....	58
<u>F. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)</u> .....	61
<u>G. Pembahasan</u> .....	66
<u>BAB V</u> .....	69
<u>A. Simpulan</u> .....	69
<u>B. Keterbatasan Penelitian</u> .....	70
<u>C. Saran</u> .....	70
<u>DAFTAR PUSTAKA</u> .....	72
<u>LAMPIRAN</u> .....	75

## DAFTAR TABEL

<b><u>Tabel 1. 1</u> Harga Tiket dan Jadwal Pemberangkatan Kereta Api Listrik Solo – Yogyakarta .....</b>	<b>9</b>
<b><u>Tabel 1. 2</u> Harga Tiket dan Jadwal Pemberangkatan Kereta Api Listrik Yogyakarta – Solo .....</b>	<b>10</b>
<b><u>Tabel 1. 3</u> Harga Kereta Api Lokal di Indonesia .....</b>	<b>11</b>
<b><u>Tabel 2. 1</u> Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>23</b>
<b><u>Tabel 3. 1</u> Tabel Klasifikasi Skala Likert.....</b>	<b>35</b>
<b><u>Tabel 3. 2</u> Indikator Variabel Independen .....</b>	<b>36</b>
<b><u>Tabel 3. 3</u> Indikator Variabel Dependen.....</b>	<b>38</b>
<b><u>Tabel 4. 1</u> Hasil Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>46</b>
<b><u>Tabel 4. 2</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>47</b>
<b><u>Tabel 4. 3</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>48</b>
<b><u>Tabel 4. 4</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota.....</b>	<b>49</b>
<b><u>Tabel 4. 5</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>51</b>
<b><u>Tabel 4. 6</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>52</b>
<b><u>Tabel 4. 7</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....</b>	<b>53</b>
<b><u>Tabel 4. 8</u> Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>55</b>
<b><u>Tabel 4. 9</u> Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>57</b>
<b><u>Tabel 4. 10</u> <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....</b>	<b>58</b>
<b><u>Tabel 4. 11</u> Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>59</b>
<b><u>Tabel 4. 12</u> Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>60</b>
<b><u>Tabel 4. 13</u> Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Harga.....</b>	<b>61</b>
<b><u>Tabel 4. 14</u> Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Jasa.....</b>	<b>62</b>
<b><u>Tabel 4. 15</u> Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>63</b>
<b><u>Tabel 4. 16</u> Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>64</b>

<b><u>Tabel 4.17</u> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>65</b>
--	-----------

**DAFTAR GAMBAR**

<b><u>Gambar 1.1</u> Jumlah Penumpang Jarak Jauh Menurut Moda Transportasi ...</b>	<b>7</b>
<b><u>Gambar 2.1</u> Model Penelitian .....</b>	<b>32</b>