

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG PADA PT KERETA API  
INDONESIA**

***ANALYSIS OF THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION IN INDONESIAN  
RAILWAYS COMPANY***

**SKRIPSI**

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



Oleh :

MUHAMMAD ALIFUNNAVIS

(20170410059)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN


Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Alifunnavis

NIM : 20170410059

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG PADA PT KERETA API INDONESIA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Maret 2021

  
Muhammad Alifunnavis

## **MOTTO**

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri”

QS. Al-Isra : 7

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

QS. Ali Imran : 139

“Belajarlah bersyukur dari hal-hal yang baik di hidupmu, dan belajarlah menjadi kuat dari hal-hal yang buruk di hidupmu”

B. J. Habibie

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat. Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang memiliki pengaruh di dalam kehidupan penulis :

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayangNya kepada penulis.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studinya.
3. Kedua adik penulis yang telah senantiasa memberikan motivasi dan semangat.
4. Teman-teman mahasiswa yang sejak mataf hingga saat ini telah membantu penulis dalam banyak hal.
5. Almamater penulis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan yang Maha Esa yang telah senantiasa memberikan rahmat dan karunianya dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang pada PT Kereta Api Indonesia”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat tercapainya gelar Sarjana Strata Satu. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi perusahaan dan menjadi inspirasi bagi mahasiswa atau pelajar hingga masyarakat umum.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan masukan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., S.E., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis.
3. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman.
4. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Semua pihak yang telah senantiasa memberikan bantuan, masukan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dan penelitian selanjutnya dapat berkembang lebih baik lagi.

Yogyakarta, 10 Maret 2021



Muhammad Alifunnavis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>INTISARI</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	3
<b>PENDAHULUAN</b> .....	3
A. Latar Belakang Penelitian .....	3
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
C. Pengembangan Hipotesis .....	14
D. Model Penelitian .....	16
<b>BAB III</b> .....	17
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	17
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	17
B. Populasi dan Sampel .....	17

C. Jenis Data .....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
F. Uji Kualitas Instrumen .....	23
1. Uji Validitas .....	23
2. Uji Reliabilitas.....	23
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis.....	24
<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	29
1. Gambaran Objek Penelitian.....	29
2. Deskripsi Responden.....	32
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	35
C. Statistik Deskriptif .....	37
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	39
E. Pengujian hipotesis .....	49
1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	50
2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.....	50
3) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang.....	51
4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.....	52
F. Pembahasan.....	52
<b>BAB V.....</b>	<b>55</b>
<b>KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	55
C. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1. Skala <i>Likert</i> .....	20
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
Tabel 4. 5. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	38
Tabel 4. 7. Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	39
Tabel 4. 8. Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4. 9. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	44
Tabel 4. 10. Identifikasi Model Struktural.....	47
Tabel 4. 11. Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	47
Tabel 4. 12. Hubungan Antar Variabel.....	50
Tabel 4. 13. <i>Standardized Direct Effects</i> .....	51
Tabel 4. 14. <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Penumpang Kereta Api.....	5
Gambar 2. 1. Model Penelitian .....	16
Gambar 4. 1. Diagram Alur .....	40
Gambar 4. 2. Persamaan Struktural .....	41
Gambar 4. 3. Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i> .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	66
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	67
Lampiran 4. Model Penelitian.....	69
Lampiran 5. Uji Validitas .....	71
Lampiran 6. Uji Normalitas .....	72
Lampiran 7. Uji <i>Outliers</i> .....	73
Lampiran 8. <i>Degree of Freedom</i> .....	76
Lampiran 9. <i>Goodness of Fit</i> .....	77
Lampiran 10. Uji Hipotesis.....	78
Lampiran 11. Hasil Turnitin .....	81