

Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan KRD Cepu Ekspres (Studi KRD Cepu Ekspres Semarang-Cepu)

AKHMAD ISKANDAR DZULQORNAEN

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201102371@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Moda transportasi kereta api hingga kini masih menjadi primadona masyarakat untuk bepergian ke sejumlah daerah di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya animo masyarakat dalam menggunakan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT. KAI semakin meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang kereta api Cepu Ekspres. Sampel yang dipilih sebanyak 110 responden yaitu penumpang yang naik dan turun dari Semarang baik itu melalui Stasiun Poncol maupun Stasiun Tawang yang merupakan stasiun di bawah operasional PT. Kereta Api Daop IV Semarang. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang dijalankan menggunakan program AMOS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan nilai pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini ada pada layanan jasa, dimana pada layanan jasa tersebut kualitas layanan harus mumpuni. Kualitas layanan pada KA Cepu Ekspres sudah tergolong bagus, namun harus benar-benar diperhatikan dan ditingkatkan.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

The Influence of Customer Value and Service Quality on Customer Loyalty, through Customer Satisfaction on KRD Cepu Ekspres Customer (Study on KRD Cepu Ekspres Semarang-Cepu)

AKHMAD ISKANDAR DZULQORNAEN

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201102371@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Railway transportation mode is still to be first choice of people to travel to several regions in Indonesia. Along with the increasing public interest in the use of the railway, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) or PT. KAI further improve service to its customers. This research aims to determine the influence of customer value and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study are all rail passengers Cepu Express. The selected sample of 110 respondents, passengers get on and get off in Semarang either Poncol stations or Tawang Station which is under the operational Station Railway Daop IV Semarang. The sampling method using purposive sampling. The methods of data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) were performed using AMOS program 21. These results indicate that: the customer value has a positive significant and influence on customer satisfaction, service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive significant and influence on customer loyalty, while the customer value has a positive and does not significant influence on customer loyalty, as well as the service quality has a positive and does not significant influence on customer loyalty. This research applied in services, where the services must be qualified. The service quality on Cepu Express Train is quite good, but it must be properly addressed and improved.

Keyword : Customer Value, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction