

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keamanan (Security), dan Sistem Informasi terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Ekonomi di Stasiun Semarang Poncol melalui Variabel Kepuasan Konsumen

EKA YUNI ASTUTI

(Pembimbing : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)
Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro
www.dinus.ac.id
Email : 211201202521@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Dengan meningkatnya kondisi perekonomian masyarakat di Indonesia telah mengakibatkan bermunculnya berbagai industri yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik dalam bentuk industri barang maupun jasa. Akibatnya, tingkat persaingan antara industri sejenis menjadi semakin ketat. Persaingan tersebut dapat teratasi apabila konsumen merasa puas dan loyal terhadap industri jasa tertentu. Dilihat dari semakin maraknya industri-industri jasa sejenis yang berusaha untuk mempengaruhi konsumen untuk membeli jasanya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keamanan (Security), Dan Sistem Informasi Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Ekonomi Di Stasiun Semarang Poncol Melalui Variabel Kepuasan Konsumen. Populasi yang ditetapkan adalah penumpang kereta api ekonomi di stasiun semarang poncol yang jumlahnya tidak diketahui , sampel yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu sebanyak 160 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) yang akan di olah dengan AMOS.

Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara Keamanan dengan kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, harga dan fasilitas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan sistem informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keamanan dan Sistem Informasi , Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

**Analysis of the Influence of Service Quality, Price, Facility, Security,
and Information System on Passenger Loyalty of Economy Class
Train in Poncol Station Semarang through Customer Satisfaction**

EKA YUNI ASTUTI

(Lecturer : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

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

www.dinus.ac.id

Email : 211201202521@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

An increasing people's economic condition in Indonesia has resulted appear variety of industries are trying to meet the needs and desires of consumers in the form of industrial goods and service. As a result, the level of competition among similar industries are becoming increasingly stringent. The competition can be overcome if consumers feel satisfied and loyal to a particular service industry. Judging from the proliferation of similar services industries that seek to influence consumers to buy their service.

The purpose of this research is Analysis of the influence of Service Quality, Price, Facility, Security, and Information Systems on Passenger loyalty of Economy class Train in Poncol Station Semarang through customer satisfaction. The population is set to a passenger train at the station of Semarang Poncol economy whose number is not known, the samples are obtained using a sampling technique purposive sampling. Purposive sampling is a technique of determining the specific considerations as many as 160 respondents. The data used is primary data obtained through questionnaires and interviews. The analytical tool used is SEM (Structural Equation Modeling) that will be processed with AMOS.

The result of this research shows that there is a positive and significant influence between security on customer satisfaction and customer satisfaction on customer loyalty, price and facilities do no significant influence on customer satisfaction also, service quality and information system have a positive and do not significant influence on customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Price, Facility, Security and Information System, Customer Satisfaction and Customer Loyalty