

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI NILAI, KEPUASAN,  
KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS PADA KERETA API KERETA REL  
DIESEL ELEKTRIK (KRDE) AC KALIGUNG MAS JURUSAN  
SEMARANG -TEGAL**

**ENY SALIS JAZILAH**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211200901850@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dan pengetahuan, pendapatan, diversifikasi pekerjaan dan tempat kerja masyarakat, mengakibatkan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap aneka ragam jasa seperti kebutuhan akan sarana angkutan. Angkutan kereta api merupakan salah satu jasa pelayanan publik, idealnya menawarkan pelayanan yang sesuai dengan preferensi pengguna yaitu masyarakat. Kereta api memiliki berbagai keunggulan komperatif dan kompetitif, hemat lahan energi, rendah populasi, bersifat masal, dan juga adaptif dengan perubahan teknologi. Merujuk pada tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang diatas jalan rel, maka sarana transportasi ini juga sangat berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi nasional. Penelitian ini dilakukan pada Kereta Api KRDE AC Kaligung Mas Jurusan Semarang Tegal.

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pada Kereta Api KRDE AC Kaligung Mas Jurusan Semarang-Tegal. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 115 responden, metode yang digunakan adalah nonprobability sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner.

Analisis data yang dilakukan dengan SEM (Structural Equation Modeling) diperoleh bahwa faktor yang paling mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan, hal ini dibuktikan dengan nilai standardized regression weights pada Estimate yang terbesar. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi rasa puas yang dirasakan seorang penumpang maka akan meningkatkan rasa loyal terhadap kereta api KRDE AC Kaligung Mas.

Kata Kunci : Kata kunci : Kualitas pelayanan, Persepsi Nilai, Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE,  
SATISFACTION, TRUST, AND LOYALTY IN KERETA REL DIESEL  
ELEKTRIK (KRDE) AC KALIGUNG MAS TRAIN SEMARANG - TEGAL**

**ENY SALIS JAZILAH**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 211200901850@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The development of technology and knowledge , income , employment and workplace diversified society , resulting in increasing community demands for a variety of services such as the need for a means of transport . Rail transport is one of the public services , ideally offering services in accordance with user preferences is public . Rail has a variety of comparative advantage and competitively , saving energy land , low population , is mass , and also adaptive to the change teknologi.merujuk the duties and functions of the current mobilization of passengers and freight on rail roads , the transportation is also very instrumental in supporting national economic growth . This research was conducted in Railway Department KRDE AC Kaligung Mas Semarang Tegal .

The purpose of this study was to analyze the impact of service quality , perceived value , satisfaction , trust, and loyalty to the Railway Department KRDE AC Kaligung Mas Semarang - Tegal . Respondents were involved in the study as many as 115 respondents , the method used is nonprobability sampling . Data was collected through questionnaires spread .

Methods of data analysis performed by SEM ( Structural equation modeling ) found that the factors that most influence the loyalty is satisfaction , this is evidenced by the value of the standardized regression weights on the biggest Estimate . Positive and significant effect of satisfaction on loyalty . the higher the satisfaction felt by a passenger it will increase the sense loyal to train KRDE AC Kaligung Mas .

Keyword : Keywords : Service Quality, Perceived Value , Satisfaction , Trust , and Loyalty .