

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas
Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel
Listrik (KRL) Melalui Kepuasaan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

SKRIPSI

**AGUS TRI WIBOWO
21160600189**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas
Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel
Listrik (KRL) Melalui Kepuasaan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

SKRIPSI

**AGUS TRI WIBOWO
21160600189**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)
Melalui Kepuasan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan duplikasi, tiruan, atau plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur duplikasi, tiruan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 JULI 2022
AGUS TRI WIBOWO



NPM 21160600189

PERSETUJUAN PEMBIMBING

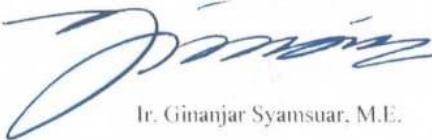
Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun
Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)
Melalui Kepuasaan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2022

Pembimbing,


Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun
Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)
Melalui Kepuasaan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Progam Studi S-1 Manajamen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal Agustus dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1..... ; Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2..... ; Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.

(Pembimbing)

3..... ; Rama Chandra, SE., ME

(Penguji I)

4.....; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk mengarahkan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Rama Chandra, SE., ME dan Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada orang tua peneliti Bapak Sudarmadji dan Ibu Purwanti yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat selama menyelesaikan skripsi.
7. Teman/Kerabat Mas Ade Rudiyaisman dan Mba Annisa Marcela, Helpdesk CCR dan Teman Band
8. Serta pihak – pihak lain yang tidak bisa peneliti ucapan satu per satu. Terima kasih atas doa dan bantuannya dalam proses penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Juli 2022



AGUS TRI WIBOWO
NPM 21160600189

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Tri Wibowo
NPM : 21160600189
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun
Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)
Melalui Kepuasaan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, /formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 JULI ...2022

Yang menyatakan



AGUS TRI WIBOWO

Nama : Agus Tri Wibowo NIM : 21160600189 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.
<p style="text-align: center;">Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Melalui Kepuasaan Pengguna (Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)</p>	

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan dan fasilitas stasiun KRL Juanda terhadap loyalitas pengguna jasa melalui kepuasaan pengguna jasa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Sampel yang digunakan penelitian ini sejumlah 100 responden.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, fasilitas stasiun berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, fasilitas stasiun secara langsung memiliki pengaruh terhadap loyalitas, kepuasan pengguna jasa secara langsung memiliki pengaruh terhadap loyalitas, kualitas pelayanan dan fasilitas stasiun secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan dan fasilitas stasiun memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa melalui kepuasan pengguna jasa sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Stasiun, Loyalitas, Kepuasan Pengguna Jasa

Name : Agus Tri Wibowo NIM : 21160600189 S-1 Management Study Program	Supervisor: Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.
<p style="text-align: center;">The Effect of Service Quality of Officers and Station Facilities on Loyalty of Electric Rail Train (KRL) Service Users Through User Satisfaction (Study at Juanda KRL Station, Jakarta)</p>	

ABSTRACT

This study is aimed to as to determine the significant effect of service quality and facilities at the Juanda KRL station on service user loyalty through service user satisfaction.

There were 100 respondents who participated as the samples of this study. Those samples were chosen using purposive sampling method. The data of the study were collected from the questionnaires that were distributed to all of the participants which were later analyzed using path analysis.

The results of this study indicated that service quality directly has a significant effect on service user satisfaction, station facilities have a direct effect on service user satisfaction, service quality directly has a significant influence on loyalty, station facilities directly have an influence on loyalty, service user satisfaction directly have a significant influence on loyalty, service quality and station facilities directly have a significant influence on service user satisfaction, service quality and station facilities have an influence on service user loyalty through service user satisfaction as an intervening variable.

Keyword: Service Quality, Station Facilities, Loyalty, Service User Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7

1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas	9
2.1.2 Pelayanan	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Fasilitas	13
2.1.5 Kepuasaan Pelanggan	14
2.1.6 Loyalitas.....	19
2.2 Review Penelitian Terdahulu	21
2.3 Keterkaitan Antar Variabel	27
2.4 Kerangka Konseptual	29
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Strategi Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Definisi Operasional	33
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Responden.....	42
4.3 Analisis Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Uji Instrumen	44
4.3.2 Analisis Jalur (Path Analysis).....	47
4.3.3 Uji Hipotesis	54
4.4 Pembahasan Hasil	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 3.2 Skala Likert	37
Tabel 4.1 Karateristik jenis kelamin responden.....	43
Tabel 4.2 Karateristik umur responden	43
Tabel 4.3 Karateristik pekerjaan responden	44
Tabel 4.4 Validitas instrumen variabel kualitas pelayanan (X1).....	45
Tabel 4.5 Validitas instrumen variabel fasilitas stasiun (X2).....	46
Tabel 4.6 Validitas instrumen variabel loyalitas (Y)	46
Tabel 4.7 Validitas instrumen variabel kepuasaan (Z).....	47
Tabel 4.8 Uji Realibilitas.....	47
Tabel 4.9 Koefisien jalur sub struktur 1	48
Tabel 4.10 Model Summary sub struktur 1	48
Tabel 4.11 Koefisien jalur sub struktur 2	50
Tabel 4.12 Model Summary sub struktur 2	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	39
Gambar 4.1 Diagram Jalur Sub Struktur 1	49
Gambar 4.2 Diagram Jalur Sub Struktur 2	51
Gambar 4.3 Diagram Jalur (<i>Path analysys</i>)	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Tabulasi Data Angket	75
Lampiran 3 Analisis SPSS Uji Validitas dan Realibilitas	89
Lampiran 4 Analisis SPSS <i>Path Analysis</i>	98

