

## INTISARI

Pendekatan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan merupakan dua jenis pendekatan yang biasa digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Terdapat faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain kualitas pelayanan (Rousan dan Mohamed, 2010), nilai pelanggan (Sheth et al, 1991:159-170), dan salah satu penelitian dalam literatur hubungan pemasaran juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu yang paling populer dari loyalitas pelanggan (Flint, Blocker, & Boutin, 2011).

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa strategi bisnis setiap perusahaan pelayanan jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan yaitu memahami apa yang diinginkan para pelanggan serta mempertahankan pelanggan untuk terus berlangganan dengan menggunakan jasa berulang dalam jangka panjang. Meskipun demikian, peneliti lain telah menemukan bukti yang berbeda yakni kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Musqari dan Huda, 2018) dan nilai pelanggan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Wulandari, 2018). Apa yang di jelaskan di atas pada dasarnya menunjukkan secara teoritis bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan merupakan sarana strategis dalam mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang, namun secara praktis kedua variabel tersebut tidak selalu menghasilkan rasa ingin menggunakan jasa berulang dalam jangka panjang bagi pelanggan. Guna mengatasi masalah tersebut, berdasarkan research gap diatas menarik diteliti kembali faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan menambahkan

variable yaitu kepuasan pelanggan dalam model penelitian ini agar dapat mengisi gap research tersebut sehingga rumusan masalah dalam studi ini adalah : “*Model Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan*”. Pertanyaan penelitian ini adalah (a) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, (b) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Tegal - Semarang yang menggunakan layanan jasa Kereta Api Kaligung. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Jenis metode pengambilan sampel pasti. yang digunakan adalah dengan *Purposive Sampling*, yang berdasarkan pertimbangan tertentu dan mewakili populasi yang akan diteliti. yaitu para mahasiswa dari kota Tegal yang memakai Kereta Api Kaligung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling* yang berdasarkan pertimbangan tertentu dan mewakili populasi yang akan diteliti. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengelolaan data pada penelitian ini akan menggunakan Software SPSS 16.

Berdasarkan pengujian hipotesis studi ini dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian berdasarkan uji sobel, diketahui kepuasan pelanggan dapat memediasi antara kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	x
ABSTRAK .....	xi
INTISARI.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	16
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	17
2.6 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	18
BAB III .....	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sampel .....	21
3.2.1. Populasi .....	21
3.2.2. Sampel.....	22

3.3.	Sumber dan Jenis Data.....	23
3.3.1.	Primer.....	23
3.3.2.	Sekunder.....	23
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5	Variabel dan Indikator .....	24
3.6	Teknik Analisis .....	26
3.6.1	Uji Instrumen.....	26
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	27
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.6.4	Uji Hipotesis.....	29
BAB IV	.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	32
4.1	Hasil Penelitian.....	32
4.2	Deskripsi Variabel .....	33
4.2.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	34
4.2.2	Nilai Pelanggan (X2).....	36
4.2.3	Kepuasan Pelanggan (Y1).....	37
4.2.4	Loyalitas Pelanggan (Y2).....	39
4.3	Uji Instrumen .....	40
4.3.1	Uji Validitas .....	40
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1	Uji Normalitas .....	42
4.4.2	Uji Multikolinearitas .....	42
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	43
4.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
4.6	Uji Kelayakan Model.....	46
4.6.1	Uji F (Simultan) .....	46
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi.....	47
4.7	Pengujian Hipotesis .....	47
4.8	Uji Sobel .....	50
4.9	Pembahasan.....	53
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53
4.9.2	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54

4.9.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	56
4.9.4	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	57
4.9.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.9.6	Pengaruh Tidak Langsung.....	60
BAB V PENUTUP.....		62
5.1	Simpulan .....	62
5.2	Saran .....	62
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	63
5.4	Agenda Yang Akan Datang .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....		64
LAMPIRAN.....		67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket KA Kaligung Relasi Semarang Poncol – Tegal / Brebes .....	4
Tabel 1. 2 Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket KA Kaligung Relasi Tegal / Brebes – Semarang Poncol .....	4
Tabel 1. 3 Data Jumlah Penumpang KA Kaligung Periode 2014-2018 .....	4
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator .....	25
Tabel 4. 1 Identifikasi Responden.....	32
Tabel 4. 2 Deskripsi Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 4. 3 Deskripsi Nilai Pelanggan.....	36
Tabel 4. 4 Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4. 5 Deskripsi Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 4. 6 Uji Validitas Data .....	40
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 8 Uji Kolmogorov Smirnov .....	42
Tabel 4. 9 Pengujian Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 10 Pengujian Heteroskedastisitas.....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4. 12 Uji F (Anova).....	46
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Derterminasi.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis.....	48

UNISSULA  
جامعة سلطان أبوبنوح الإسلامية

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4. 1 Hasil Uji Sobel Test 1 .....	51
Gambar 4. 2 Hasil Uji Sobel Test 2 .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	67
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA .....	71

