

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITA PENUMPANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)
PALEMBANG**

SKRIPSI

Disusun oleh:

MONIKA KELARA PUTRI RAMDINI

151510141



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITA PENUMPANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Telah Di Terima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Disusun oleh:

MONIKA KELARA PUTRI RAMDINI

151510141



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)
PALEMBANG**

MONIKA KELARA PUTRI RAMDINI

151510141

**Telah Di Terima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Palembang, Agustus 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing I



(Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.SC., PhD)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)** telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Rabu Tanggal 28 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., PhD Ketua (.....)
2. Drs. H. Mukran Roni., M.B.A. Anggota Penguji 1 (.....)
3. Efan Elpanso, S.E., M.M Anggota Penguji 2 (.....)

Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen


Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Monika Kelara Putri Ramdini

Nim : 151510141

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi (Tugas akhir/ skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik sarjana di Universitas Bina
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan tim pembimbing.
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat skripsi atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis , yang saya hasilkan ini dicetak keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernytaan ini, maka saya bersdia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Monika Kelara Putri Ramdini

NIM: 151510141

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang LRT Palembang ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kepustakaan dan studi lapangan yang dilakukan dengan kuesioner. Nilai koefisien determinasi sebesar 3,38% menunjukkan bahwa 3,38% informasi yang terkandung dalam data dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya 96,6% dijelaskan lain diluar model. Angka koefisien pada model ini relatif besar sehingga layak dilakukan interpretasi lebih lanjut. Diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap Y sebesar $(-1,892)^2 \times 100\% = -3,57\%$, X2 terhadap Y sebesar $(7,313)^2 \times 100\% = 53,47\%$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar -3,57 % dan pengaruh tidak langsung sebesar 53,47% yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Y mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y. Dari rangkaian model regresi diatas dapat pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price and quality of service on Palembang LRT passenger loyalty. This is a descriptive quantitative study with data collection techniques through literature and field studies conducted by questionnaire. The coefficient of determination of 3.38% indicates that 3.38% of the information contained in the data can be explained by the model, while the remaining 96.6% is explained otherwise outside the model. The coefficient number in this model is relatively large so it is worth further interpretation. It is known that the direct effect given by X1 to Y is $(-1,892) \times 100\% = -3.57\%$, X2 to Y of $(7,313) \times 100\% = 53.47\%$ Based on the above calculation, it is known that the value of direct influence is -3.57% and indirect effect of 53.47% which means that the value of the indirect effect is greater than the value of the direct effect, These results indicate that indirectly X to Y has a significant effect on Y. From the series of regression models above, it can affect the price and quality of service on passenger loyalty.

Keywords: Price, Service Quality, Loyalty

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

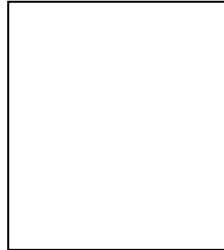
Motto :

- *“sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS.Ar Ra’d : 11).*
- *“dan bawasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakanya” (An Najm:39)*

Kupersembahkan kepada

- ✚ **Kedua orang tuaku tercinta**
- ✚ **Kakak –kakakku**
- ✚ **Keluarga Besarku**
- ✚ **Sahabat-sahabat Seperjuangan**
- ✚ **Almamaterku**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Monika Kelara Putri Ramdini
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. program studi : Manajemen
4. NIM : 151510141
5. Tempat / tanggal lahir : Palembang 02 febuari 1996
6. Agama : Islam
7. Status : Belum menikah
8. Alamat tempat tinggal : perumahan griya asri blok M no.15
RT/RW. 002/006 Gandus Palembang
9. No hp : 0813-6880-6622
10. E-mail : ramdinimonika110696@gmail.com
11. Pendidikan formal :
 - a. SDN 170 Palembangn (2002-2008)
 - b. SMPN 39 Palembang (2008-2011)
 - c. SMAN 20 Palembang (2011-2014)
 - d. Univesitas Bina Darma Palembang (2015-2019)

12. Pendidikan Non formal :

- a. Outbond Manajemen Training di universitas bina darma (2015)
- b. Pelatihan Table Manner di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
- c. Seminar Career Coaching Training di Universitas Bina Darma (2019)
- d. Entrepreneur Fair Bina Darma “ Bussiness Plan Competition, TlaKshow & Expo” (2017)
- e. Talk show pemuda berbakat untuk Indonesia Hebat” (2017)
- f. additional lessons in global English languages (2014-2015)
- g. additional lessons in budi wijaya (2011-2012)
- h. cambridge English entry level certificate in ESOL Internasional (2017)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang selalu menjaga dan memberikan kekuatannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) PALEMBANG.”. Tak lupa sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak, sehingga sangat membantu dalam penyusunan Skripsi. Adapun tujuan penyusunan Skripsi sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi Program Studi Manajemen, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen sekalian yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan dan nasihat selama proses belajar mengajar.

6. Seluruh staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma, Terimakasih karena telah meminjamkan buku dan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua ku, Kakak Perempuan, dan semua Keluarga besarku yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
8. Semua teman satu perjuangan dan pihak-pihak yang membantu dan mendukung, mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Bapak dan ibu serta seluruh staf LRT dan PT.Kereta Api Indonesia yang telah membantu memberikan data dan masukan-masukan tentang perusahaan.
10. Harnita, wisnu, arif, Zain, penti mayang suri, Rira Nabila, jessy fatria yang sudah membantu dan memberikan dukungan untuk mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang sangat penulis harapkan.

Sebagai penutup, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada orang-orang yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palembang, Juli 2019

Penulis,

Monika kelara putri ramdini

NIM: 151

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPANi
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBINGii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJIiii
SURAT PERNYATAANiv
ABSTRAKv
ABSTRACKvi
MOTTO DAN PERSEMBAHANvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTARix
DAFTAR ISIx
DAFTAR TABELxi
DAFTAR GAMBARxii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Harga.....	9

2.1.1	Pengertian Harga	9
2.1.2	Tujuan Penetapan Harga.....	10
2.1.3	Indikator Harga.....	11
2.2	Kualitas Pelayanan	12
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.3	Loyalitas Penumpang	16
2.3.1	Pengertian Loyalitas	16
2.3.2	Indikator Loyalitas.....	17
2.4	Hubungan Antara Variabel	19
2.4.1	Hubungan Harga dan Loyalitas.....	19
2.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas.....	20
2.4.3	Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas ..	20
2.5	Penelitian Terdahulu	22
2.6	Kerangka Pemikiran.....	23
2.7	Hipotesis.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel	25
3.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1	Jenis Data	26

3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional.....	28
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Statistik Deskriptif	32
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4 Koefisien Determinasi(R^2).....	34
3.7 Analisis Regresi Liner.....	35
3.8 Penguji Hipotesis	36
3.8.1 Uji t.....	36
3.8.2 Uji F.....	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejaah Singkat Perusahaan	39
4.2 Visi dan Misi.....	40
4.3 Deskripsi Responden.....	43
4.4 Statistik Deskriptif	55
4.5 Uji Kualitas Data.....	56
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.7 Analisis Regresi Linear Beganda.....	63
4.8 Hasil Uji Hipotesis	65
4.8.1 Uji T.....	65
4.8.2 Uji F.....	66

4.9 koefisiens Determinasi(R)² 67

4.10 Pembahasan..... 68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan penelitian terdahulu	22
Tabel 3.1 Indikator Variabel	31
Table 4.1 Jenis kelamin responden	44
Table 4.2 Pekerjaan responden	45
Table 4.3 Status pernikahan	46
Table 4.4 Harag.....	46
Table 4.5 Kualitas pelayanan	48
Table 4.6 Loyalitas penumpang	52
Table 4.7 Usia responden.....	55
Table 4.8 Hasil uji validitas harga.....	56
Table 4.9 Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	57
Table 4.10 Hasil uji validitas loyalitas penumpang	58
Table 4.11 Uji reliabilitas harga.....	59
Table 4.12 Uji reliabilitas kualitas pelayanan	59
Table 4.13 Uji reliabilitas loyalitas penumpang	60
Table 4.14 Hasil uji normalitas	61
Table 4.15 Hasil uji multikolinearitas	62
Table 4.16 koefisien liner berganda	64
Table 4.17 Hasil uji t.....	65
Table 4.18 Hasil uji F.....	66
Table 4.19 Koefisien determinasi (R) ²	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keangka pemikian.....	22
Gambar 4.1 struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
Gambar 4.3 Hekterokeditas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data SPSS

Lampiran 3: Formulir pengajuan judul

Lampiran4 : Nota Dinas

Lampiran 5: SK Pembimbing

Laporan1 : Surat balasan izin penelitian skripsi

Laporan2: Lembar konsultasi

Laporan3 : Kartu peserta seminar proposal

Laporan4: Surat keterangan lulus ujian sarjana