

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. KERETA API  
KERTAPATI PALEMBANG**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen**

**MERLITA YULIANI**

**15.151.002P**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. KERETA API  
KERTAPATI PALEMBANG**

**MERLITA YULIANI**

**15.151.002P**

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

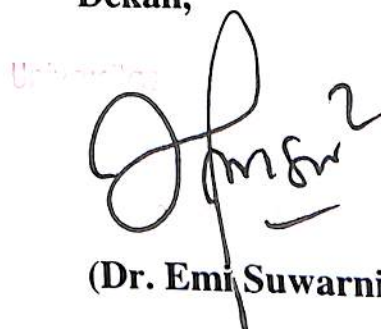
**Palembang, Juni 2017  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma**

**Pembimbing I,**



**(Heriyanto, S.E.,M.Si.)**

**Dekan,**



**(Dr. Emi Suwarni, S.E.,M.Si.)**

**Pembimbing II,**



**(Irwan Septayuda, S.E.,M.Si.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI ini berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. KERETA API KERTAPATI PALEMBANG”, telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari selasa tanggal 19 juni 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### Komisi Penguji

- |                               |            |         |
|-------------------------------|------------|---------|
| 1. Heriyanto, S.E.,M.Si       | Ketua      | (.....) |
| 2. Irwan Septayuda, S.E.,M.Si | Sekretaris | (.....) |
| 3. Efan Elpanso, S.E.,M.M     | Anggota    | (.....) |
| 4. Wiwin Agustian, S.E., M.Si | Anggota    | (.....) |

Palembang, Juni 2017  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Heriyanto, S.E.,M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Merlita Yuliani

NIM : 15.151.002P

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister), di Universitas Bina Darma Palembang atau di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas atau dikutip dengan mencantumkan nama pengarangnya dan dimasukkan dalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism cheker* serta diunggah di internet, sehingga dapat di akses oleh publik.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila kemudian hari terbukti melakukan penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Merlita Yuliani

NIM. 15.151.002P

## **ABSTRAK**

**MERLITA YULIANI  
(15151002P)**

Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih adanya keluhan pelanggan tiap tahunnya mengakibatkan dampak pada loyalitas pelanggan pada PT. Kereta Api yang berada di Stasiun Kertapati dan dioperasikan oleh Devisi Regional III Palembang terletak di Provinsi Sumatra Selatan, Kecamatan Kertapati, Kelurahan Kemas Rindo, Alamat Jalan Ki Morgan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1) dan Harga Tiket (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 98 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, reabilitas, analisis regresi linear berganda, dan uji *goodness of fit* (uji F, uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Kereta Api Kertapati Palembang dengan kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, disusul dengan harga tiket. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 17,1%, terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 82,9% dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**MERLITA YULIANI  
(15151002P)**

This research is motivated because there are still customer complaints every year resulting in impact on customer loyalty at PT. Railway located at Kertapati Station and operated by Regional Division III Palembang is located in South Sumatra Province, Kertapati Sub-District, Kemas Rindo Sub-Village, Ki Manggan Street Address.

This study aims to determine the effect of two variables namely service quality (X1) and Ticket Price (X2) on Customer Loyalty (Y). In this study data were collected with a tool of questionnaire to 98 respondents, which aims to determine the responses of respondents to each variable. The analysis used included validity test, reliability, multiple linear regression analysis, and goodness of fit test (F test, t test, coefficient of determination).

From the analysis using regression can be seen that the variable quality of service and ticket prices have a positive effect on customer loyalty at PT. Kereta Api Kertapati Palembang with service quality is the most influential variable to customer loyalty, followed by ticket price. Both of these variables have an effect of 17.1%, on customer satisfaction while the remaining amount of 82.9% influenced by other variables.

**Keywords: Service Quality, Ticket Price, Customer Loyalty**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- **Orang yang menginginkan impiannya menjadi kenyataan, harus menjaga dirinya agar tidak tertidur.**  
**(Richard wheeler)**

### PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan Kepada :

- Kedua orang tuaku Tercinta yang selalu mendoakan keberhasilanku.
- Dosen Pembimbing yang sangat luar biasa.
- Abang yang selalu mendukung dan mensupport
- Sahabatku (P.I) telah membantu dan memberikan semangat.
- Teman-teman seperjuangan-ku
- Almamater-ku

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Merlita Yuliani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : Babatan, 25-Juli-1995  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. RHA. Arifai No 29  
No Telepon/Hp : 082179728900  
E-mail : Merlijaya@yahoo.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

#### Pendidikan Formal :

1. SD (2006) : SD Negri 5 Lintang Kanan
2. SMP (2009) : SMP Negri 2 Lintang Kanan
3. SMA (2012) : SMA Negri 1 lahat
4. PERGURUAN TINGGI (2017) : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Bina Darma

Palembang

#### Pendidikan Non Formal :

#### Sertifikat

- Table Manner Training di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2015)
- Wirausaha Muda Bina Darma (2015)
- Career Coaching Yang Diadakan Di Universitas Bina Darma Palembang (2017)



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Kereta Api Kertapati Palembang”**.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, hingga umatnya sampai akhir zaman. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi bagi mahasiswa S1 pada program studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak **Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.sc.** selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu **Dr. Emi Suwarni, SE., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak **Heriyanto, SE., M.Si** selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang dan selaku Pembimbing I Skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak **Irwan Septayuda, S.E., M.Si** Pembimbing II Skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
6. Pimpinan, Seluruh Staf dan Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang.
7. Ayahanda dan ibunda yang telah mengasihi dan menyayangi serta yang selalu memberikan dorongan dan doanya.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Palembang, Juni 2017

Penulis,

**MERLITA YULIANI**

(15151002P)

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>             | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                 | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                  | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>      | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>      | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xvii</b> |
| <br>                                   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....            | 9           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....           | 10          |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....        | 10          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                             | <b>13</b> |
| 2.1 Pemasaran .....  | 13        |
| 2.1.1 Definisi Pemasaran .....                                 | 13        |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran .....                                   | 13        |
| 2.2 Jasa .....   | 14        |
| 2.2.1 Definisi Jasa.....                                       | 14        |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa.....                                  | 14        |
| 2.2.3 Kesenjangan Kualitas Jasa.....                           | 15        |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                                   | 16        |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....                         | 16        |
| 2.3.2 Macam-Macam Jasa Pelayanan.....                          | 16        |
| 2.3.3 indikator-indikator kualitas pelayanan .....             | 17        |
| 2.4 Harga .....  | 18        |
| 2.4.1 Elemen bauran pemasaran harga .....                      | 20        |
| 2.4.2 Faktor Pertimbangan dalam penetapan Harga Jasa .....     | 23        |
| 2.4.3 Indikator-Indikator Harga.....                           | 24        |
| 2.5 Loyalitas Pelanggan .....                                  | 25        |
| 2.5.1 Loyalitas pelanggan Berdasarkan sikap dan perilaku ..... | 26        |
| 2.5.2 Indikator-indikator Loyalitas Pelanggan .....            | 28        |
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....                                 | 29        |
| 2.7 Kerangka Pikir .....                                       | 31        |
| 2.8 Hipotesis .....  | 32        |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>               | <b>34</b>     |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....    | 34            |
| 3.1.1 Variabel penelitian .....                          | 34            |
| 3.1.2 Definisi Operasional .....                         | 35            |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                            | 36            |
| 3.2.1 Populasi.....                                      | 36            |
| 3.2.2 Sampel.....  | 37            |
| 3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....                     | 38            |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....                         | 39            |
| 3.5 Teknik Pengolahan Data.....                          | 40            |
| 3.6 Metode Analisi Data .....                            | 41            |
| 3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....             | 42            |
| 3.6.1.1 Uji Validitas .....                              | 42            |
| 3.6.1.2 Uji Reabilitas .....                             | 42            |
| 3.6.2 Teknik Analisis Data.....                          | 43            |
| 3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....           | 43            |
| 3.6.2.3 Analisis Koefisien Determinasi .....             | 44            |
| 3.6.3 Pengujian Hipotesis .....                          | 44            |
| 3.6.3.1 Uji Signifikan Individual (Uji Statistik T)..... | 44            |
| 3.6.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) .....  | 46            |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <br><b>48</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                        | 48            |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.1 Visi, Misi dan Struktur Organisasi .....                  | 48        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                               | 52        |
| 4.3 Hasil Tabulasi .....  | 57        |
| 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                        | 63        |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan ..... | 63        |
| 4.4.2 Uji Validitas dan Uji Harga Tiket.....                    | 65        |
| 4.4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan..... | 67        |
| 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....                       | 68        |
| 5.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                        | 69        |
| 5.6 Uji T .....   | 70        |
| 5.7 Uji F.....  | 71        |
| 5.8 Pembahasan .....  | 71        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                         | <b>74</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 75        |
| 5.2 Saran .....   | 75        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 1.1</b> : Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket.....                     | 3  |
| <b>Tabel 1.2</b> : Jumlah Penumpang Kereta Api.....                              | 6  |
| <b>Tabel 1.3</b> : Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan .....    | 7  |
| <b>Tabel 1.4</b> : Jadwal Keberangkatan Kelas Bisnis Kereta Api.....             | 8  |
| <b>Tabel 1.5</b> : Harga Tiket Kelas Bisnis Kereta Api.....                      | 8  |
| <b>Tabel 2.1</b> : Data Penelitian Terdahulu.....                                | 29 |
| <b>Tabel 2.2</b> : Kerangka Pikir.....   | 32 |
| <b>Tabel 3.1</b> : Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel.....    | 35 |
| <b>Tabel 4.1</b> : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 53 |
| <b>Tabel 4.2</b> : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 54 |
| <b>Tabel 4.3</b> : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 54 |
| <b>Tabel 4.4</b> : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 55 |
| <b>Tabel 4.5</b> : Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Jasa KA.....  | 56 |
| <b>Tabel 4.6</b> : Tabulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan .....             | 57 |
| <b>Tabel 4.7</b> : Tabulasi Hasil Kuesioner Harga Tiket .....                    | 59 |
| <b>Tabel 4.8</b> : Tabulasi Hasil Kuesioner Loyalitas Pelanggan.....             | 61 |
| <b>Tabel 4.9</b> : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                  | 64 |
| <b>Tabel 4.10</b> : Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan.....                     | 65 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 4.11</b> : Hasil Uji Validitas Harga Tiket.....            | 65 |
| <b>Tabel 4.12</b> : Hasil Uji Realibilitas Harga Tiket.....         | 66 |
| <b>Tabel 4.13</b> : Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....   | 67 |
| <b>Tabel 4.14</b> : Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Pelanggan..... | 68 |
| <b>Tabel 4.15</b> : Regresi Linear Berganda.....                    | 69 |
| <b>Tabel 4.16</b> : Koefisien Determinasi .....                     | 70 |
| <b>Tabel 4.17</b> : Hasil Uji T.....                                | 71 |
| <b>Tabel 4.19</b> : Hasil Uji F.....                                | 71 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 4.1</b> : Struktur Organisasi..... | 49 |
|--|----|