

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DALAM  
JASA KERETA API**



**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**MUHAMMAD IQBAL**  
**B 100 140 219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM JASA KERETA API “**

Yang disusun oleh :

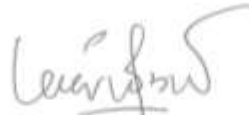
**MUHAMMAD IOBAL**

**B 100 140 219**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Juli 2018

Pembimbing Utama



**(Dra. Wuryaningsih DL, M.M)**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**(D). Syamsudin, SE, M.M.)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMMAD IQBAL**

NIRM : **B 100 140 219**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM  
JASA KERETA API".**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 25 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

  
 : **MUHAMMAD IQBAL**

## ***MOTTO***

*“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”*

(Q.S. Yusuf: 87)

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, dan Restu dari orang tua kita agar kesuksesan berjalan dengan lancar”.

Jangan menyerah atas impianmu, impian memberimu tujuan hidup. Ingatlah, sukses bukan kunci kebahagiaan, kebahagiaanlah kunci sukses.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Jasa Kereta Api”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Ir. Irmawati, SE., M.Si, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Ibu Wuryaningsih DL, SE.,M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 25 Juli 2018

Penulis

Muhammad Iqbal

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                            | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                       | ii      |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                      | iii     |
| HALAMAN MOTTO .....                           | iv      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                     | v       |
| KATA PENGANTAR .....                          | vi      |
| DAFTAR ISI.....                               | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                             | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | xii     |
| ABSTRAKSI .....                               | xiii    |
| ABSTRACT .....                                | xiii    |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                   |         |
| A. Latar Belakang .....                       | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                      | 8       |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 8       |
| D. Manfaat Penelitian .....                   | 9       |
| E. Sistematikan Penelitian .....              | 9       |
| <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>             |         |
| A. Landasan Teori .....                       | 11      |
| B. Penelitian Terdahulu .....                 | 17      |
| C. Hipotesis .....                            | 23      |
| <b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>           |         |
| A. Jenis Penelitian .....                     | 25      |
| B. Definisi Variabel Operasional .....        | 26      |
| C. Metode Pengumpulan Data .....              | 28      |
| D. Desain Pengambilan Sampel .....            | 29      |
| E. Metode Analisis Data .....                 | 30      |
| <b>BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> |         |
| A. Diskripsi Responden .....                  | 36      |
| B. Analisis Data .....                        | 40      |



|                |                                  |    |
|----------------|----------------------------------|----|
|                | C. Pembahasan .....              | 52 |
| BAB V          | KESIMPULAN DAN SARAN             |    |
|                | A. Kesimpulan .....              | 59 |
|                | B. Keterbatasan Penelitian ..... | 59 |
|                | C. Saran .....                   | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA |                                  |    |
| LAMPIRAN       |                                  |    |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional .....            | 27      |
| Tabel 4.1 Diskripsi Jenis Kelamin .....                  | 37      |
| Tabel 4.2 Diskripsi Usia .....                           | 37      |
| Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir .....           | 38      |
| Tabel 4.4 Diskripsi Pendapatan Per Bulan .....           | 39      |
| Tabel 4.5 Diskripsi Pekerjaan .....                      | 40      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen ..... | 41      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....   | 42      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....    | 42      |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....    | 43      |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....                  | 44      |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi .....                       | 45      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... | 24      |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Kuesioner penelitian
2. Lampiran 2. Hasil Analisis Identitas Responden
3. Lampiran 3. Hasil Analisis Jawaban Responden
4. Lampiran 4. Hasil Olahan SPSS
5. Lampiran 5. Tabel  $r$  *product moment*

## **ABSTRAKSI**

Analisis penelitian ini tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen dalam Jasa Kereta Api. Studi yang dilakukan pada Jasa Kereta Api. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 100 responden yang menggunakan Jasa Kereta Api. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis Jalur, uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa baik secara tidak langsung dan langsung kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berdampak pada mempengaruhi secara positif loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

## *ABSTRACT*

*The analysis of this research is about the factors that influence customer satisfaction and its impact on consumer loyalty in Railway Services. Study conducted on Railway Services. Samples taken in the study were 100 respondents who used Railway Services. The analytical method used is Path analysis, validity test and reliability test. Based on the results of the analysis found, it can be explained that both indirect and direct consumer confidence and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction which has an impact on positively influencing consumer loyalty.*

*Key words: Consumer Confidence, Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*