

**INVESTIGASI LOYALITAS PELANGGAN KA BANDARA RAILINK
KUALANAMU MEDAN**

GHIFFARY RAMADHAN SYAHZAN

8215163937



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

ABSTRAK

Ghiffary Ramadhan Syahzan, 2021; Investigasi Loyalitas Pelanggan KA Bandara Railink Kualanamu Medan Skripsi Jakarta:Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P, ST, M.M. & Dra Basrah Saidani, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, *perceived value* terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, *service quality* terhadap *customer loyalty*, *perceived value* terhadap *customer loyalty*, *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, *perceived value* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei, dan instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 311 responden berupa penumpang yang menggunakan KA Bandara Railink Kualanamu. Analisis data menggunakan teknik SPSS versi 24 dan LISREL versi 8.9 untuk mengolah data hasil penelitian. Maka, penelitian mengungkap bahwa *service quality* dan *perceived value* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. *Service quality*, *perceived value* dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty*, *service quality* dan *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui variabel *customer satisfaction* sebagai *intervening*.

Kata Kunci: *Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*, KA Bandara Railink Kualanamu

ABSTRACT

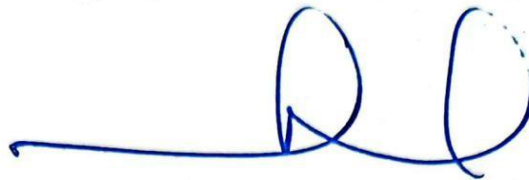
Ghiffary Ramadhan Syahzan, 2021; Investigating the Customer Loyalty KA Bandara Railink Kualanamu Medan. Jakarta Thesis: Concentration in Marketing Management, S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Agung Kresnamurti Rivai P, ST, M.M. & Dra Basrah Saidani, M.Si

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, perceived value on customer satisfaction, customer satisfaction on customer loyalty, service quality on customer loyalty, perceived value on customer loyalty, service quality on customer loyalty via intervening variable, perceived value on customer loyalty via intervening variable, Data collection is done with survei methods, and the instruments used were questionnaires. The number of samples used in this study were 311 respondents in the form of customers which using KA Bandara Railink Kualanamu. Data analysis uses SPSS version 24 and LISREL version 8.9 techniques to process the research data. Then, the study revealed that service quality and perceived value positively and significantly influence customer satisfaction. Customer Satisfaction, service quality and perceived value affect the customer loyalty, service quality and perceived value have a positive and significant effect on customer loyalty via customer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, KA Bandara Railink Kualanamu*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.

NIP. 197207152001121001



Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andi M Sadat, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19741221200812 001	Ketua		16-02-2022
2. <u>Rahmi, S.E, M.SM.</u> NIP. 198305012018032001	Penguji Ahli		16-02-2022
3. <u>Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		14-02-2022
4. <u>Agung Kresnamurti R P, ST, M.M.</u> NIP. 197404162006041001	Pembimbing I		04-02-2022
5. <u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP. 196301191992032001 Tanggal Lulus : 10 Januari 2022	Pembimbing II		17-02-2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan. Kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Ghiffary Ramadhan Syahzan

No.Reg 8215163937



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ghiffary Ramadhan Syahzan
NIM : 82115163937
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : ghiffaryrs@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Investigasi Loyalitas Pelanggan KA Bandara Railink Kualanamu Medan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Ghiffary Ramadhan Syahzan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan kehendakNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai syarat kelulusan di Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Inestigasi Loyalitas Pelanggan KA Bandara Railink Kualanamu**

Pada penulisan skripsi ini, penulis tentunya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, ucapan terima kasih terutama untuk:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen S1 Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P, ST, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan skripsi.
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang sennatiasa memimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan skripsi.
5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen S1 yang memberikan pengajaran berharga bagi penulis yang tidak hanya berguna bagi penulisan skripsi tetapi berguna dalam jenjang karir kedepan, juga kepada Staff Program Studi Manajemen S1 dan Fakultas Ekonomi yang dengan senang hati membantu proses administrasi dan pemberkasan.

6. Kedua orang tua yang memberi bantuan finansial maupun moril dari pertama duduk di bangku sekolah hingga saat ini, atas motivasi dan doa yang selalu terucap sepanjang hari.
7. Teman-teman satu bimbingan yang senantiasa membantu, memberi semangat dalam penulisan skripsi.
8. Teman-teman Manajemen S1 A yang menjalani perkuliahan dengan saling memotivasi, memberi kenangan manis dari awal hingga akhir semester perkuliahan berjalan.
9. Teman-teman konsentrasi pemasaran yang berjuang bersama dalam menulis skripsi yang senantiasa membagi ilmu pada variasi kegiatan pemasaran dari tempat Praktik Kerja Lapangan masing-masing.
10. Teman-teman Manajemen 2016 yang sudah bersedia berbagi cerita dan pengalaman sejak masa orientasi mahasiswa walaupun berbeda konsentrasi, namun tetap menjalin komunikasi.

Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis secara terbuka menerima saran dan kritik dalam aspek konten maupun penulisan skripsi agar menjadi lebih baik. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi pembaca, maupun digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya.

Jakarta, 26 Oktober 2021

Ghiffary Ramadhan Syahzan

8215163937

Daftar Isi

<i>ABSTRAK</i>	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 <i>Latar Belakang</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	9
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i>	10
1.4 <i>Manfaat Penelitian</i>	11
1.5 <i>Kebaruan Penelitian</i>	11
BAB II.....	14
KAJIAN TEORITIK.....	14
2.1 <i>Latar Belakang Teori</i>	14
2.1.1 <i>Service Quality</i>	14
2.1.2 <i>Perceived Value</i>	15
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.2 <i>Kerangka Teori dan Hipotesis</i>	17
2.2.1 Rahman dan Connie, Al Karim 2015	17
2.2.2 Banu Kültür Demirgüneş (2014).....	18
2.2.3 Ali Ramezani Ghotbabadi, Setareh Feiz, Rohaizat Baharun (2016) <i>The Relationship of Customer Perceived Risk and Customer Satisfaction</i>	18
2.2.4. Ferni Wati, Rahmat Madjid dan Hayat Yusuf (2020)	19
2.2.5 Ali Abdallah Alalwan (2018).....	19
2.2.6 A.M.Tumewu., S.Pangemanan., F.Tumewu. (2017)	20
2.2.7 Aris Widodo, Murwatiningsih (2019).....	20
2.2.8 Bethani Suryawardani, Astri Wulandari (2020).....	21
2.2.9 Qadar Bakhsh Baloch, Janat Jamshed Abdul Wali Khan University Mardan, Abasyn University, Peshawar, (2017).....	22
2.2.10 Janfry Sihite, Tabby Wihasari Harun, Arisetyanto Nugroho (2015) 22	
2.2.11 Dewi Nurayni, Widiartanto (2019)	23
2.2.12 Mirza Mohammad Didarul Alam, and Nor Azila Mohd Noor (2020) 24	
2.2.13 Citra Savitri, Aji Tuhagana (2020).....	24
2.2.14 Saeedeh Asadpoor, Abolfazl Aabolfazli (2016)	25
2.2.15 Sao Mai DAM, Tri Cuong DAM (2020).....	25
2.2.16 Urvashi Tandon, Ravi Kiran, Ash N. Sah (2017)	26
2.2.17 Yullya Ramadonna, Nasfi, Zakaria Aziz (2019).....	26
2.2.18 M. Afif Fathi Ramadhan (2019).....	27

BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 <i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	31
3.1.1. Tempat Penelitian.....	31
3.1.2. Waktu Penelitian.....	31
3.2 <i>Pendekatan Penelitian</i>	31
3.3 <i>Populasi dan Sampel</i>	32
3.4 <i>Penyusunan Instrumen</i>	33
3.5 <i>Teknik Pengumpulan data</i>	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reabilitas.....	38
3.6.3 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV.....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
1.1 Deskripsi Data.....	41
1.2 Analisis Deskriptif.....	45
1.3 Teknik Analisis Data.....	49
BAB V.....	63
Kesimpulan.....	62
1.1 Kesimpulan.....	62
1.2 Keterbatasan Penelitian.....	63
1.3 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	71

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Kebaruan Penelitian	11
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Bobot Nilai Pernyataan	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Usia	55
Tabel Karakteristik Tingkat Pendidikan	56
Tabel Karakteristik Tingkat Pekerjaan.....	57
Tabel IV. 5 Analisis Dekriptif Variabel Service Quality	59
Tabel IV. 6 Analisis Dekriptif Variabel Perceived Value	60
Tabel IV. 7 Analisis Dekriptif Variabel Customer Satisfaction.....	61
Tabel IV. 8 Analisis Dekriptif Variabel Customer Loyalty.....	61
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas	63
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel IV. 11 Variabel Service Quality.....	65
Tabel IV. 12 Variabel Perceived Value	67
Tabel IV. 13 Variabel Customer Satisfaction	68
Tabel IV. 14 Variabel Customer Loyalty.....	69
Tabel IV. 15 Full Model SEM	70
Tabel IV. 16 Fit Model SEM.....	71
Tabel IV. 17 Hasil Pengujian Hipotesis	73

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Jumlah penumpang KA Railink per 2018-2020.....	1
Gambar 1. 2 Stasiun KA Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta.....	2
Gambar 1. 3 tampilan Stasiun KA Bandara Kualanamu, Medan.....	3
Gambar 1. 4 tampilan aplikasi KA Bandara Versi <i>Android</i>	4
Gambar 1. 5 tampilan aplikasi KAI Access Versi Android	4
Gambar 1. 6 rating & ulasan masyarakat pada aplikasi KAI Access.....	6
Gambar 1. 7 rating & ulasan masyarakat pada aplikasi KA Bandara	7
Gambar 1. 8 KA Bandara Kualanamu Medan, Wootin Industries.....	7
Gambar 1. 9 Bandara Soekarno-Hatta, Bombardier Consortium.....	8
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Karakteristik Usia.....	56
Gambar 4. 3 Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	57
Gambar 4. 4 Karakteristik Tingkat Pekerja.....	58
Gambar 4. 5 Construct Service Quality	65
Gambar 4. 6 Construct Perceived Value	66
Gambar 4. 7 Construct Customer Satisfaction.....	67
Gambar 4. 8 Construct Customer Loyalty.....	69
Gambar Model	70
4. 9	Full
4.10	Fit