

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PENUMPANG KRL COMMUTERLINE
JABODETABEK DI STASIUN BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh :
Indah Almina Riyanti
201410325036**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek Di Stasiun Bekasi)

Nama Mahasiswi : Indah Almina Riyanti

Nomor Pokok Mahasiswi : 201410325036

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018



Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIP. 0801124

Haryudi Anas, S.E., M.S.M
NIP. 031503028

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek Di Stasiun Bekasi)

Nama Mahasiswi : Indah Almina Riyanti

Nomor Pokok Mahasiswi : 201410325036

Program Studi/Fakultas : Manajemen /Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIP. 1602212

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIP. 0801124

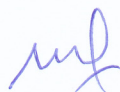
Penguji II : Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc

NIP. 031806082

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen -

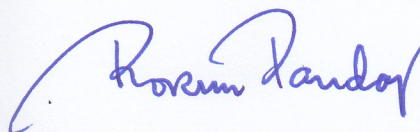


M. Fadhli Nursal S.E., M.M

NIP. 1602212

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PENUMPANG KRL COMMUTERLINE JABODETABEK DI STASIUN BEKASI). Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 30 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Indah Almina Riyanti

201410325036

ABSTRAK

Indah Almina Riyanti 201410325036. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi).

Penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan KRL Commuterline. Metode yang digunakan adalah metode pengambilan sampling dengan *Nonprobability sampling* dengan teknik Purposive Sampling, data primer yang merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarakan kepada 200 orang responden penumpang KRL Commuterline. Dengan menggunakan skala likert, jawaban responden diolah dengan metode analisis regresi berganda, uji t dan uji F. Hasilnya menunjukkan analisis data yang diperoleh bahwa : ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari uji koefisien determinasi (R^2) tingkat persentase variabel Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga sebesar 8.2% dan sisanya 91.8% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan

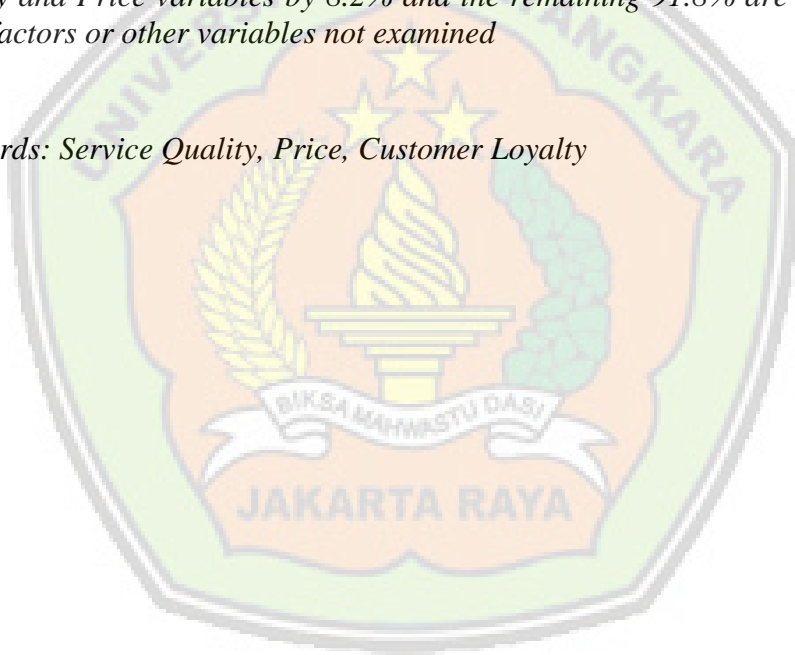


ABSTRACT

Indah Almina Riyanti 201410325036. *Influence of Service Quality and Price To Customer Loyalty (Case Study On Commuterline KRL Passenger Jabodetabek at Bekasi Station).*

This research describes the Influence of Service Quality and Price on Commuterline KRL Customer Loyalty. The method used is sampling method with Nonprobability sampling with Purposive Sampling technique, primary data which is the result of respondent's answer to the questionnaire distributed to 200 respondents passenger KRL Commuterline. By using Likert scale, respondent's answer is processed by multiple regression analysis method, t test and F test. The result shows data analysis obtained that: there is a significant influence between Service Quality Impact and Price on Customer Loyalty. From the determination coefficient test (R²) the percentage level of service quality and price variables towards customer loyalty. Customer Loyalty Variables are influenced by Service Quality and Price variables by 8.2% and the remaining 91.8% are influenced by other factors or other variables not examined

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PENUMPANG KRL COMMUTERLINE JABODETABEK DI STASIUN BEKASI)”. Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak ilmu, pengetahuan, saran, arahan, bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Rorim Panday, M.M., M.T, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Indra Lubis, S.H., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas 8-B1 Reguler Sore Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu dan pengetahuan serta saran, motivasi dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Haryudi Anas, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
8. Teristimewa Kedua Orang Tua yang tak pernah putus mendoakan setiap langkahku dengan kasih dan cintanya yang takkan tergantikan sepanjang zaman. Terima kasih juga kepada keluarga yang saya sayangi dan cintai

yang telah mendoakan, memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Terima kasih teruntuk Reza Ryansyah Maulana yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan semangat serta selalu mendoakan dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Rekan-rekan Fakultas Ekonomi Manajemen kelas 8-B1 regular sore dan teman-teman satu bimbingan skripsi yang bersama menyelesaikan skripsi ini dan juga memberikan cerita dan kenangan yang selalu terkenang.
11. Sahabat- Sahabatku Fikri Anita, Yuni Yusriani dan Syelvia Nurmalasari yang selama 4 tahun sudah menjadi sahabat terbaik penulis.

Akhir kata, penulis berharap berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu masukan dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan.

Bekasi, 30 Juli 2018



Indah Almina Riyanti

NPM : 201410325036

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13

2.2.2	Prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.3	Harga.....	15
2.3.1	Indikator Harga	16
2.3.2	Strategi Penetapan Harga	17
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	17
2.4	Penelitian Terdahulu	19
2.5	Kerangka Berpikir.....	23
2.6	Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Tahapan Penelitian	25
3.3	Model Konseptual Penelitian	27
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.6	Populasi dan Sampel	31
3.6.1	Populasi Penelitian.....	31
3.6.2	Sampel Penelitian.....	31
3.7	Metode Analisis Data.....	32
3.7.1	Uji Validitas	32
3.7.2	Uji Reliabilitas	33
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.1	Uji Normalitas.....	33
3.8.2	Uji Multikolinearitas	33
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.8.4	Uji Autokolerasi	34

3.9 Uji Regresi Linier Berganda	34
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.10 Pengujian Hipotesis.....	35
3.10.1 Uji T (Parsial).....	35
3.10.2 Uji F (Simultan)	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Profil Perusahaan	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.2 Analisis Responden.....	38
4.2.1 Penyebaran Kuesioner	38
4.2.2 Identitas Responden	39
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov)	46
4.4.2 Uji Multikolinearitas	47
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	48
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	49
4.5 Analisis Regresi Linier berganda.....	50
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	51
4.6 Uji Hipotesis	51
4.6.1 Uji T (Parsial)	51
4.6.2 Uji F (Simultan)	53

4.7 Pembahasan.....	54
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Secara.....	56
Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Implikasi Manajerial	57
5.3 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Berpikir Teoritis	23
GAMBAR 3.1	Model Konseptual Penelitian.....	27
GAMBAR 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
GAMBAR 4.2	Diagram Responden Berdasarkan Usia	40
GAMBAR 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
GAMBAR 4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga
- Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian Variabel Harga
- Lampiran 9 Tabulasi Data Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 10 Hasil Uji Pengolahan Data
- Lampiran 11 Tabel R
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Tabel T
- Lampiran 14 Surat Ijin Riset
- Lampiran 15 Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Daftar Stasiun KRL Rute Bekasi-Jakarta Kota	4
TABEL 1.2	Daftar Halte Bus Transjakarta	5
TABEL 1.3	Data Penumpang KRL dan Bus Transjakarta	6
TABEL 2.1	Penelitian Terdahulu	18
TABEL 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	28
TABEL 3.2	Metode Skala dan Pengukuran.....	33
TABEL 4.1	Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	38
TABEL 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
TABEL 4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	40
TABEL 4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas (X ₁)	42
TABEL 4.6	Hasil Uji Validitas (X ₂).....	43
TABEL 4.7	Hasil Uji Validitas (Y)	44
TABEL 4.8	Hasil Uji Reliabilitas (X ₁)	45
TABEL 4.9	Hasil Uji Reliabilitas (X ₂)	45
TABEL 4.10	Hasil Uji Reliabilitas (Y)	46
TABEL 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	47
TABEL 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	48
TABEL 4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	50
TABEL 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
TABEL 4.15	Hasil Uji Determinasi Koefisien R ²	51
TABEL 4.16	Hasil Uji T (Parsial)	52
TABEL 4.17	Hasil Uji F (Simultan).....	53

