**KATA PENGANTAR**



Alhamdulillahi Robbil’alamiin, segala puji bagi allah yang telah memberikan kekuatan, semangat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “Analisis **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pada Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divivsi Regional II Sumatera Barat)".** Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademi dalam rangka menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua (ayah) Alm. Ahmad Yani Rangkuti dan (ibu) Syarifah Hannum Hasibuan, serta seluruh keluarga besar, dan seluruh teman-teman, yang telah membantu penulis secara moril maupun materil. Dan tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ice Kamela, S.E, M.M selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pun pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan.
2. Ibu Zeshasina Rosha, S.E, MSi. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran – saran atau pun pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan.
3. Ibu Yuhelmi, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
4. Ibu Dr. Erni Pebrina Harahap, S.E, M.Si. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
5. Ibu Linda Wati, SE, M.Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universita Bung Hatta Padang.
7. Saudara-saudara dan teman-teman Angkatan 2010 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
8. Keluarga Besar Mapala Proklamator Universiatas Bung Hatta dan

Penulis menyadari bahwa skripsi, yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengaharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, terima kasih.

Padang, Februari 2015

Penulis

**Ali Nahri Rangkuti**

**DAFTAR ISI**

 Halaman

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRACT**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR** i

**DAFTAR ISI** iii

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR** ix

**DAFTAR LAMPIRAN** x

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Perumusan Masalah 7

1.3. Tujuan Penelitian 8

1.4. Manfaat Penelitian 9

**BAB II KAJIAN LITERATUR**

1.

2.

2.1. Kajian Literatur 10

2.1.1 Loyalitas Konsumen 10

2.1.1.1 Tipe Loyalitas Pelanggan 11

2.1.1.2 Pentingnya Loyalitas 12

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen 15

2.1.1.4 Pengukuran Loyalitas 17

2.1.2 Kepuasan Konsumen

2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen 18

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen 19

2.1.2.3 Konsep Kepuasan Konsumen 21

2.1.2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen 22

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 24

2.1.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan 26

 1.

2.

2.1.

2.2.

2.3.

2.4.

2.1.4 Harga

2.1.4.1 Pengertian Harga. 28

2.1.4.2 Metode Penetapan Harga 29

2.1.4.3 Pengukuran Harga 30

2.2. Tinjauan Penelitian Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis 31

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen 31

2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen 32

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 33

2.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 34

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen 35

2.2.6 Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara

 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. 36

2.2.7 Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara

 Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. 37

2.3 Kerangka Konseptual 39

**BAB III METODE PENELITIAN**

1.

2.

3.

3.1. Objek Penelitian 40

3.2. Populasi dan Sampel 40

3.2.1 Populasi 40

3.2.2 Sampel 40

3.2.3 Metode pengambilan sampel 42

3.3. Jenis dan Sumber Data 42

 3.3.1 Jenis Data 42

 3.3.2 Sumber Data 43

3.4. Tehnik Pengumpulan Data 43

3.5. Defenisi dan Operasional Variabel 43

 3.5.1 Variabel Bebas 43

 3.5.1.1 Kualitas Pelayanan 44

 3.5.1.2 Harga 46

 3.5.2 Variabel Antara 46

 3.5.1 Kepuasan 46

 3.5.3 Variabel Terikat 48

 3.5.1 Loyalitas Konsumen 48

3.6 Skala Pengukuran Variabel 49

3.7 Uji Instrumen 50

3.7.1. Uji Validitas 50

3.7.2. Uji Reliabilitas 50

3.8 Tehnik Analisis Data 51

 3.8.1 Analisa deskriftif 51

 3.8.2 Uji Asumsi Klasik 53

3.8.2.1. Uji Normalitas 53

3.8.2.2. Uji Linearitas 53

3.8.2.3. Uji Multikolonearitas 53

3.8.2.4. Uji Heteroskedastisitas 54

3.8.3 Pengujian Hipotesis 54

3.8.3.1 Regresi Linear Berganda 54

3.8.3.2 Regresi Linear Sederhana 56

3.8.3.3 Regresi Linear Bertingkat 56

**BAB IV ANILIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden 58

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian 62

4.2.1 Uji Validitas 62

4.2.1.1 Loyalitas Konsumen 62

4.2.1.2 Kepuasan Konsumen 63

4.2.1.3 Kualitas Pelayanan 64

4.2.1.4 Harga 67

4.2.2 Uji Reliabilitas 68

4.3 Analisis Deskriptif 69

4.3.1 Loyalitas Konsumen 69

4.3.2 Kepuasan Konsumen 72

4.3.3 Kualitas Pelayanan 74

4.3.4 Harga 76

4.4 Uji Asumsi Klasik 79

4.4.1 Uji Normalitas 79

4.4.2 Uji Linearitas 79

4.4.3 Uji Multikolonieritas 80

4.4.4 Uji Heteroskedastisitas 81

4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian 82

4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda 82

4.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana 85

4.5.3 Hasil Analisis Regresi Bertingkat 87

4.6 Pembahasan 92

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Keterbatasan 104

5.3 Implikasi 104

5.4 Saran 105

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi jumlah penumpang dan presentasi peningkatan

 Jumlah penumpang per bulan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

 DIVRE II Sumatera Barat, 2013 3

Tabel 3.1 Skala likert pengukuran variabel penelitian 49

Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Capaian Responden 52

Tabel 4.1 Profil Responden 59

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen 62

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Tahap 1 63

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Tahap 2 64

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap 1 65

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap 2 66

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap 3 66

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap 4 67

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga 68

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 69

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas (Y) 70

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (I) 72

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 75

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2) 77

Tabel 4.15 Uji Normalitas 79

Tabel 4.16 Uji Linearitas 80

Tabel 4.17 Uji Multikolonieritas 81

Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas 82

Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda 83

Tabel 4.20 Regresi Linier Berganda 84

Tabel 4.22 Regresi Linier Sederhana 86

Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Bertingkat 89

Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis 92

**DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 2.1 Driver Utama Kesetiaan Pelanggan 15
2. Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 39
3. Gambar 4.1 Struktur Intervening 88

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Profil Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Rata-Rata Dan Standar Deviasi

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Uji Hipotesis