

ABSTRAK

Fenna Dewi Setyawati. PENGARUH KUALITAS LAYANAN KERETA *COMMUTER LINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. Dibimbing Oleh Dra. Hj. Putiri. Bhuana Katili M.T., dan Nurul Ummi S.T., M.T.

Jakarta sebagai ibu kota negara, pusat pemerintahan dan pusat bisnis merupakan kota yang mempunyai tingkat mobilitas tertinggi dan sangat tergantung dari wilayah penyangga yaitu Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi dan Serpong dalam kegiatan perekonomiannya. Mobilitas penduduk dari wilayah penyangga ke ibu kota Jakarta dan sebaliknya sangat membutuhkan adanya jasa transportasi yang efektif dan efisien. Kereta Rel Listrik (KRL) commuter line merupakan transportasi yang tepat dengan berbagai keunggulan. Pada penelitian ini di PT Kereta Commuter Indonesia faktor loyalitas pelanggan KRL Commuter Line dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh positif penerapan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, mengukur pengaruh positif penerapan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan mengukur pengaruh positif penerapan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah structural equation modelling (SEM) dengan menggunakan software lisrel. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 0,50, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai 0,10, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai 0,66.

Kata Kunci: SEM, kualitas layanan, kepuasan, loyalitas, transportasi

ABSTRACT

Fenna Dewi Setyawati. THE EFFECT OF COMMUTER LINE TRAIN'S SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY. Guided by Dra. Hj. Putiri. Bhuana Katili M.T., dan Nurul Umami S.T., M.T.

Jakarta as the capital city of the country, central government and business center is a city that has level the highest mobility and highly dependent of the buffer zone that is Bogor, Depok , Tangerang , Bekasi and Serpong in its economic activities. Mobility of the population of the buffer zone to the capital Jakarta need an effective and efficient transportation. The commuter line is the right transportation with many advantages. In this research at PT Kereta Commuter Indonesia, customer loyalty factor of Commuter line KRL is influenced by service quality factor and customer satisfaction. The purpose of this study is to measure the positive effect of the application of service quality to customer satisfaction, measure the positive effect of service quality implementation on customer loyalty and measure the positive effect of customer satisfaction application to customer loyalty. The method used in this research is structural equation modeling (SEM) using lisrel software . The result of this research is there is positive influence between service quality to customer satisfaction with value 0,50, service quality to customer loyalty with value 0,10, customer satisfaction to customer loyalty with value 0,66.

Keywords : SEM, service quality, satisfaction, loyalty, transportation