

ABSTRAK

DIAN NASTITI RATNASARI, 18110093

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA KERETA API SANCAKA PREMIUM DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepercayaan (X2) terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh secara simultan terhadap variabel – variabel bebas (X) terhadap variabel (Y), Dan (3) variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya sebanyak 96 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan adalah sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda.

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa: (1) Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap pemakaian jasa. Artinya apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka akan diikuti dengan meningkatnya loyalitas pelanggan, variabel kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya apabila perusahaan mampu menjaga kepercayaan dengan baik, maka akan semakin meningkat pula loyalitas pelanggan, (2) Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel-variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap variabel terikat (Y) yaitu loyalitas pelanggan. Artinya apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan maka akan semakin meningkat pula loyalitas pelanggan, (3) Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan (X2).