

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada penumpang kereta Api (KAI) jarak jauh di Stasiun Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel non probability sampling, pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna jasa kereta api di Stasiun Kebumen yang telah menggunakan jasa sebanyak 2 kali atau lebih dalam satu tahun terakhir dengan usia minimal 18 tahun hingga 50 tahun. Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas, uji t, analisis korelasi, analisis jalur, dan Sobel test.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini valid dan reliabel. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *customer experience* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji Sobel, disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara variabel customer experience dengan loyalitas pelanggan pada pengguna jasa kereta api di Stasiun Kebumen.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, *customer experience*, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

## **HALAMAN MOTTO**

"Ketika kamu ingin menyerah, ingatlah, banyak alasan untuk tidak putus asa."

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda terimakasih yang mendalam kepada:

1. Diri sendiri yang terlalu santai menjalani hidup asalkan keluarga bahagia.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Edyanto dan Ibu Suparni serta adik-adik penulis Billy dan Dewi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Istri penulis, Ad'ha Yulina Nurtika Sari yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh dengan selalu membangkitkan semangat ketika beberapa kali penulis hampir menyerah.
4. Anak-anak penulis, mas Ubai dan adik Idan yang senantiasa menjadi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu, waktu, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.
6. PT KAI dan para pimpinan di tempat kerja penulis atas fasilitas dan dukungannya selama ini, serta rekan rekan kerja yang memberikan toleransi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman penulis, Fitri, Wakhid, dan Fatkhul yang telah banyak memberikan masukan, informasi, dan bantuannya selama ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Penumpang Kereta Api Indonesia (KAI) Jarak Jauh di Stasiun Kebumen)”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan, bimbingan serta kerjasama dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Alamamater tercinta Universitas Putra Bangsa yang menjadi tempat penulis untuk menyelesaikan studi sarjana.
2. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama penulisan skripsi.
3. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, adik, istri, dan anak-anak penulis yang terus mendoakan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
5. Teman-teman penulis yang selalu memberikan *support* kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai dan memberkati mereka serta ilmu yang dimiliki berguna untuk kebaikan kita semua. Penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kebumen, 28 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDU.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Batasan masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	14
1.5.2. Manfaat Praktis .....	14
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori .....	15

2.1.1	Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.2	Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.3	<i>Customer Experience</i> .....	26
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3.	Hubungan Antar Variabel .....	42
2.3.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
2.3.2.	Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan ...	43
2.3.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	44
2.3.4.	Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan ....	45
2.3.5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46
2.4.	Model Empiris .....	47
2.5.	Hipotesis .....	47
BAB III	.....	50
METODE PENELITIAN	.....	50
3.1.	Obyek dan Subyek Penelitian.....	50
3.1.1.	Obyek Penelitian .....	50
3.1.2.	Subyek Penelitian.....	50
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	50
3.2.1.	Variabel Penelitian .....	50
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.3.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	55
3.4.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.1.	Jenis Data .....	56
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	57

3.5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.5.1. Populasi Penelitian .....	58
3.5.2. Sampel Penelitian .....	58
3.6. Teknik Analisis Data .....	59
3.6.1. Analisis Deskriptif .....	60
3.6.2. Analisis Statistik .....	60
BAB IV .....	73
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	73
5.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	73
5.2. Analisis Deskriptif .....	75
5.3. Analisis Statistik .....	79
5.4. Pembahasan .....	104
BAB V .....	112
SIMPULAN .....	112
5.1. Simpulan .....	112
5.2. Keterbatasan .....	114
5.3. Implikasi .....	115
5.3.1. Implikasi Praktis .....	115
5.3.2. Implikasi Teoritis .....	116
DAFTAR PUSTAKA .....	119



## DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Data Penumpang Kereta Api di Wilayah Jawa (Non-Jabodetabek)...	2
Tabel 1-2 Hasil Observasi Alasan memilih Trasnportasi Kereta Api .....	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Experience</i> .....	53
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel LoyalitasPelanggan.....	54
Tabel IV-2 Usia Responden .....	76
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	80
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i> (X2) .....	80
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	81
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2) .....	82
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolonieritas Substruktural 1 .....	84
Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolonieritas Substruktural 2 .....	84
Tabel IV-13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1 .....	89
Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2 .....	90
Tabel IV-15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1 .....	92
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2 .....	93

Tabel IV-17 Hasil Analisis Korelasi .....	94
Tabel IV-18 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1 .....	96
Tabel IV-19 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2 .....	97

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1 .....	85
Gambar IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2 .....	86
Gambar IV-3 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1 .....	87
Gambar IV-4 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2 .....	88

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 8 Tabel r

Lampiran 9 Tabel t

Lampiran 10 Tabel F

Lampiran 11 Kartu Seminar Proposal

Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi