

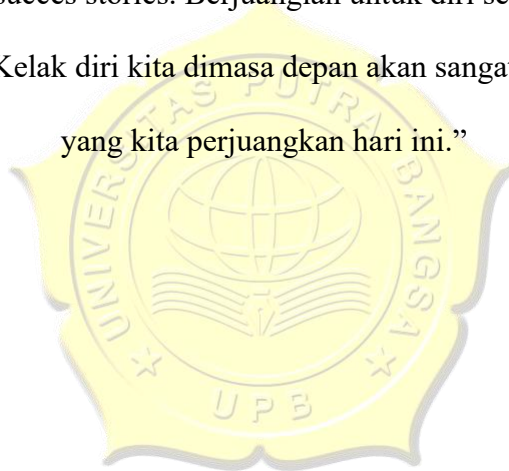
HALAMAN MOTTO

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S Al-Baqarah: 286

“Tidak ada yang lebih utama (mulia) disisi Allah selain do’a.”

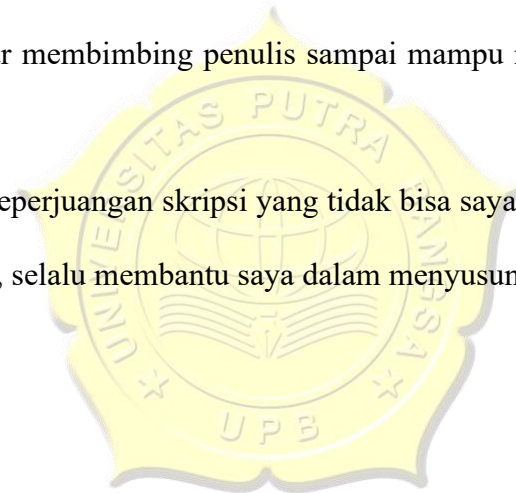
“Orang lain tidak akan paham struggle dan masa silitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, yang tidak pernah lelah mendoakan setiap langkah, dukungan tanpa syarat di setiap keraguan penulis.
2. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing penulis sampai mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu ada, selalu membantu saya dalam menyusun skripsi .



ABSTRAK

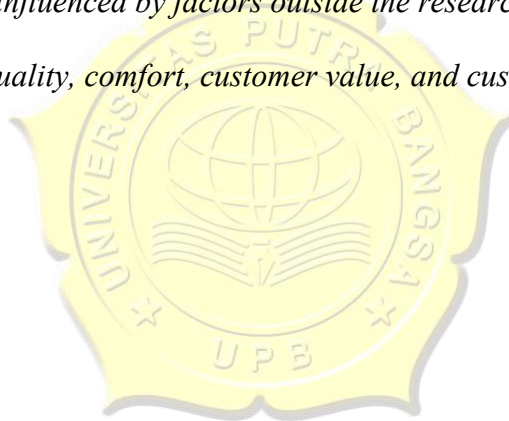
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *comfort* dan *customer value* terhadap *customer satisfaction* menggunakan kereta api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Sampelnya yaitu masyarakat Kabupaten Kebumen yang pernah menggunakan kereta api Sawunggalih dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS dari Windows versi 31. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *comfort* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan *service quality*, *comfort*, dan *customer value* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,214 menunjukkan bahwa kemampuan variabel *service quality*, *comfort*, dan *customer value* dalam menjelaskan variabel *customer satisfaction* sebesar 21,4%, sedangkan sisanya sebesar 79,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci : *service quality*, *comfort*, *customer value* dan *customer satisfaction*.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, comfort, and customer value on customer satisfaction using Sawunggalih train in Kebumen Regency. This type of research uses a quantitative approach with a sampling technique using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Data collection uses a questionnaire with a Likert scale. The sample is the people of Kebumen Regency who have used the Sawunggalih train with a sample size of 101 respondents. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, t tests, f tests, and coefficients of determination with the help of SPSS software from Windows version 31. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, comfort has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality, comfort, and customer value together have a significant effect on customer satisfaction. The Adjusted R Square value of 0.214 indicates that the service quality, comfort, and customer value variables explain 21.4% of customer satisfaction, while the remaining 79.6% is influenced by factors outside the research model.

Keywords: service quality, comfort, customer value, and customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kami nantikan pertolongannya di *yaumul kiamah*. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk dapat mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

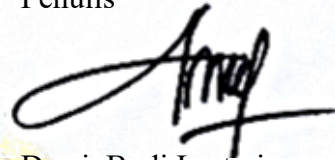
Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan dengan realitas kehidupan nyata, khususnya pada bidang ilmiah tentang pemasaran. Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang tidak pernah lelah mendoakan setiap langkah, dukungan tanpa syarat di setiap keraguan.
2. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing penulis sampai mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Semua Dosen dan Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu ada, selalu membantu saya dalam menyusun skripsi.

Semoga segala kebaikan serta bantuan yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan akan mendapatkan balasan kebaikan dari Alloh SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen ekonomi.

Kebumen, 24 April 2026

Penulis



Dewi Budi Lestari

NIM : 225505005



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Batasan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1. Tinjauan Teori	20
2.1.1. <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.2. <i>Service Quality</i>	25
2.1.3. <i>Comfort</i>	32
2.1.4. <i>Customer Value</i>	34
2.2. Penelitian Terdahulu.....	36
2.3. Hubungan Antar Variabel	44
2.3.1. Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.3.2. Hubungan Hubungan <i>Comfort</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.3.3. Hubungan <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	45
2.4. Model Empiris.....	46

2.5. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	48
3.1.1. Objek Penelitian.....	48
3.1.2. Subjek Penelitian	48
3.2. Variabel Penelitian	48
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	48
3.2.2. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	49
3.3. Definisi Operasional Variabel	49
3.3.1. Variabel Terikat (Y)	49
3.3.2. Variabel Bebas (X).....	50
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	53
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1. Jenis data.....	54
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	55
3.6. Populasi dan Sampel	56
3.6.1. Populasi.....	56
3.6.2. Sampel	57
3.7. Teknik Analisis.....	58
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	58
3.7.2. Analisis Statistik.....	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1. Gambaran Umum	70
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	70
4.2. Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	76
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan ...	77
4.3. Analisis Statistik.....	78
4.3.1. Uji Validitas.....	78
4.3.2. Uji Reliabilitas	82
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	82

4.3.4.	Uji Regresi Linear Berganda	85
4.3.5.	Uji Parsial t	87
4.3.6.	Uji Simultan F.....	89
4.3.7.	Uji Koefisien Determinasi	89
4.4.	Pembahasan	90
4.4.1.	<i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen.....	90
4.4.2.	<i>Comfort</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen.	92
4.4.3.	<i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen.....	93
4.4.4.	<i>Service Quality, Comfort, dan Customer Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pengguna Kereta Api Sawunggalih di Kabupaten Kebumen.	94
BAB V	SIMPULAN	96
5.1.	Simpulan.....	96
5.2.	Keterbatasan	97
5.3.	Implikasi.....	98
5.3.1.	Implikasi Praktis	98
5.3.2.	Implikasi Teoritis.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Penumpang Kereta Api di Stasiun Kebumen Tahun 2025	5
Tabel I - 2 Data Observasi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	7
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel III - 1 Distribusi Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	50
Tabel III - 2 Distribusi Indikator Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	51
Tabel III - 3 Distribusi Indikator Variabel <i>Comfort</i> (X2).....	52
Tabel III - 4 Distribusi Indikator Variabel <i>Customer Value</i> (X3)	53
Tabel IV-1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel IV-2 Usia Responden	73
Tabel IV-3 Pekerjaan Responden.....	74
Tabel IV-4 Pekerjaan Responden.....	76
Tabel IV-5 Frekuensi Perjalanan Responden.....	77
Tabel IV-6 <i>Output SPSS 31 Service Quality</i>	79
Tabel IV-7 <i>Output SPSS 31 Comfort</i>	80
Tabel IV-8 <i>Output SPSS 31 Customer Value</i>	80
Tabel IV-9 <i>Output SPSS 31 Customer Satisfaction</i>	81
Tabel IV-10 <i>Output SPSS 31 Uji Reliabilitas</i>	82
Tabel IV-11 <i>Output SPSS 31 Uji Multikolinearitas</i>	83
Tabel IV-12 <i>Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda</i>	85
Tabel IV-13 <i>Output SPSS Uji Parsial t</i>	87
Tabel IV-14 <i>Output SPSS Uji Simultan F</i>	89
Tabel IV-15 <i>Output SPSS Uji Koefisien Determinasi</i>	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Perkembangan Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia 2024-2025.	3
Gambar II-1 Model Empiris.....	47
Gambar IV-1 Diagram karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar IV-2 Diagram Karakteristik Usia Responden	74
Gambar IV-3 Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden.....	75
Gambar IV-4 Diagram Karakteristik Pendapatan Responden	77
Gambar IV-5 Diagram Karakteristik Frekuensi Perjalanan Responden.....	78
Gambar IV-6 Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	83
Gambar IV-7 Hasil Uji Normalitas (<i>P-P Plot</i>)	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	107
Lampiran II Data Responden	111
Lampiran III Jawaban Responden.....	113
Lampiran IV Hasil Olah Data SPSS	117
Lampiran V r Tabel.....	124
Lampiran VI t Tabel.....	125
Lampiran VII F Tabel	126
Lampiran VIII Kartu Bimbingan	127
Lampiran IX Kartu Seminar Proposal	128

