

INTISARI

Pemerintah mengalihkan sebagian subsidi PSO KA ekonomi jarak jauh dan jarak sedang ke kereta *Commuter line*. Hal ini menyebabkan kenaikan harga tiket, apabila tidak diikuti dengan peningkatan pelayanan akan mengakibatkan menurunnya permintaan penumpang terhadap moda tersebut. Penumpang yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akan berusaha mencari moda alternatif lain untuk memenuhi kebutuhannya, karena pelayanan dinilai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden, menganalisis faktor-faktor utama serta membuktikan pengaruh hubungan antara harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dalam membentuk loyalitas penumpang kereta api Progo dan usulan penanganan permasalahan yang ada.

Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan jumlah sampel sebanyak 190 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* dengan bantuan program *Analysis of Moment Structure* (AMOS) versi 18.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi responden menyatakan bahwa harga tiket dan kualitas pelayanan yang sesuai akan berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas penumpang. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas adalah kesesuaian harga tiket dengan fasilitas, kesesuaian harga tiket dengan manfaat dan keterjangkauan harga tiket, kondisi dan kebersihan fasilitas sarana, ketepatan jadwal operasional, jaminan keselamatan, serta kenyamanan dan keamanan di stasiun maupun di perjalanan. Nilai R^2 menunjukkan 66,7% dari variabel kepuasan dijelaskan oleh variabel harga tiket dan kualitas pelayanan, sedangkan loyalitas penumpang sebesar 74,3% dijelaskan oleh variabel kepuasan, harga tiket dan kualitas pelayanan. Hasil uji hipotesis menunjukkan harga tiket dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan maupun loyalitas penumpang.

Kata Kunci: harga, pelayanan, kepuasan, loyalitas, SEM

ABSTRACT

The Government divert PSO subsidies of economic train to the Commuter line. This leads to increase in prices, if not followed by an increase in services would causes in reduced passenger demand for these modes. Passengers who are not satisfied with the services provided will seek other alternative modes to meet their needs, because service is considered to have a positive effect on satisfaction and loyalty. This study aims to determine the perception of respondents, analyzing the key factors as well as proving the influence the relationship between prices and quality of services to satisfaction in shaping rail passenger loyalty Progo and the proposals handling existing problems.

The study was conducted by survey method with 190 respondents. The sampling method used is purposive sampling. The analytical methods used are Structural Equation Modeling with the support of the program Analysis of Moment Structure (AMOS) version 18.

The results showed perceptions of the respondents stated that prices and quality of services corresponding effect on passenger satisfaction and loyalty. Factors that influence satisfaction and loyalty is suitability with the facilities ticket, ticket suitability with the benefits and affordability of ticket prices, hygiene conditions and infrastructure facilities, the operational schedule accuracy, safety assurance, as well as the comfort and safety at the station or on the go. R^2 value shows 66,7% of satisfaction variables explained by the variable ticket prices and quality of service, while the loyalty of passengers by 74,3% explained by the variable satisfaction, prices and quality of service. Hypothesis test results show the ticket price and service quality effect on passenger satisfaction and loyalty.

Keywords: price, service, satisfaction, loyalty, SEM