

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT.Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden dan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT.Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Lempuyangan Yogyakarta adalah sebesar 18,3% yang artinya hubungan antara kedua variabel adalah cukup kuat. Selanjutnya diketahui bahwa  $t$  hitung sebesar 4,689 dengan nilai signifikansi 0,000 atau berada  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan koefisien regresi signifikan atau kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu koefisien determinan sebesar 3,4% yang berarti 3,4% kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Lempuyangan Yogyakarta mempengaruhi loyalitas pelanggan dan sisanya sebesar 96,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Lempuyangan Yogyakarta harus lebih di tingkatkan dan diperbaiki karena kualitas pelayanan adalah ujung tombak perusahaan yang langsung berinteraksi pada pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero ) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Lempuyangan Yogyakarta

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of service quality on customer loyalty of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations VI Big Station Lempuyangan Yogyakarta. This study uses a quantitative approach to distributing questionnaires to 80 respondents and by using simple linear regression analysis. From the results of data analysts have indicated that the impact of service quality on customer loyalty PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations VI Yogyakarta Lempuyangan Big Station is at 18.3%, which means the relationship between two variables is strong enough. Furthermore, it is known that  $t$  count equal to 4.689 with a significance value of 0.000 or were  $\leq 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is received, which showed a significant regression coefficient or the quality of service had an impact on customer loyalty. In addition determinant coefficient of 3.4%, which means 3.4% of service quality in PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations VI Big Station Lempuyangan Yogyakarta affect customer loyalty and the remaining 96.6% is influenced by other factors. To further enhance customer loyalty to the company's quality of service at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations VI Big Station Lempuyangan Yogyakarta should be improved and repaired because of the quality of service is the spearhead of the company that directly interact with the customer.*

*Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations VI Lempuyangan Big Station Yogyakarta*



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. KERETA API  
INDONESIA ( Persero ) DAERAH  
OPERASI VI STASIUN BESAR LEMPUYANGAN YOGYAKARTA**

TIRTA RIANDANU, Neni Pancawati ,Dra.,M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>