

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
DAN LOYALITAS PENGGUNA KERETA API**

(Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1**

Oleh :

MOHAMMAD MASRUR MUHTAMIL

1602010057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGGUNA KERETA API
(Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

MOHAMMAD MASRUR MUHTAMIL

1602010057

Diperiksa dan disetujui oleh pembimbing



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

NIK. 2160128

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Masrur Muhtamil

NIM : 1602010057

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Mohammad Masrur Muhtamil




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Mohammad Masrur Muhtamil
NIM : 1602010057
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA KERETA API (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si ()
Anggota 2 : Totok Haryanto, SE.,MM ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclan Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

MOTTO

“Melangkah dengan niat dan yakin hingga semua menjadi mungkin, lakukan apa yang kau bisa sisanya serahkan kepada Allah”

(Mohammad Masrur Muhtamil)

“Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah, karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Dan bersabarlah, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Anfaal : 46)

“Banyak dari kegagalan hidup adalah orang-orang yang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”

(Thomas Edison)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

Bapakku Kalimin, Ibuku Mabsusah,

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Totok Haryanto, S.E.,MM, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
- 6.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kedua orang tua saya bapak Kalimin dan ibu Mabsusah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan APS Subhan Akbar, Satria Bangkit Prasetyo, Adrian Pratama, Sugeng Setyo, S.M, Arvan Fajar, Octivyvan Nuradi, Prima Wibowo Jati, S.M, Salis Nurbahar terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
9. Teman yang selalu memberi semangat Dhianda Maulida Fadilla terimakasih untuk selalu mendo'akan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin. Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 18 Januari 2021

Penulis



Mohammad Masrur Muhtamil

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Masrur Muhtamil
NIM : 1602010057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalt-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGGUNA KERETA API
(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 18 Januari 2021

Yang menyatakan,

Mohammad Masrur Muhtamil

Mohammad Masrur Muhtamil
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
DAN LOYALITAS PENGGUNA KERETA API**
(Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)

Mohammad Masrur Muhtamil¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : masrurmuhtamil22@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang menggunakan perjalanannya di stasiun PT. Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam bentuk penelitian survey. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130 responden yang diambil menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang telah disyaratkan. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25 yaitu melalui uji statistick deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan dalam hasil penelitian ini tidak mampu memediasi kualitas layanan, sedangkan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi mampu dimediasi oleh variabel kepuasan terhadap loyalitas.

Kata kuni : Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan, loyalitas.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY ON THE LEVEL OF SATISFACTION AND LOYALTY OF RAILWAY USER

(Study at PT. Kereta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto)

Mohammad Masrur Muhtamil¹

Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : masrurmuhtamil22@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, system quality, and information quality on loyalty with satisfaction as an intervening variable. The population in this study were all train passengers who used their trips at PT. Kaeta Api Indonesia DAOP 5 Purwokerto This research uses quantitative research methods in the form of survey research. The number of samples used was 130 respondents who were taken by purposive sampling with the required criteria. Data analysis was performed using the IBM SPSS Statistics 25 application, namely through descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results showed that service quality had a negative effect. Significant on satisfaction, while system quality and information quality have a significant positive effect on satisfaction. Service quality has a significant positive effect on loyalty, system quality and information quality has a significant negative effect on loyalty. Satisfaction has a significant positive effect on loyalty. Satisfaction in the results of this study is not able to mediate service quality. While the variables of system quality and information quality can be mediated by the variable of satisfaction with loyalty.

Keywords: service quality, system quality, information quality, satisfaction, loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan teori	12
B. Penelitian terdahulu.....	27
C. Kerangka pemikiran	31
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	40
C. Metode pengumpulan data	43
D. Variabel penelitian	44
E. Definisi operasional	45
F. Metode analisis data.....	48
G. Uji validitas	49

H. Uji reliabilitas.....	50
I. Uji aasumsiklasik	51
J. Uji hipotesis	54
K. Uji sobel	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil penelitian.....	67
B. Deskripsi responden	70
C. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Keterbatasan.....	131
C. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	138



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.2 Definsi Oprasional Variabel	47
Tabel 4.1 Response Rate	71
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	72
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	77
Tabel 4.8 Uji Validitas	80
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.14 Uji Normalitas	84
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 4.20 Uji Analisis Linier Berganda	90
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.24 Uji F	96
Tabel 4.26 Hasil Uji Sobel Kalkulator	105
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Hipotesis	109
Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	111
Tabel 4.31 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Sistem	114
Tabel 4.32 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Informasi	116
Tabel 4.36 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan	124
Tabel 4.37 Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Gambar Hipotesis	57
Gambar 4.2 Kurva Uji F	98
Gambar 4.3 Kurva Uji T	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	139
Lampiran 2: Data Responden	148
Lampiran 3: Data Responden Variabel	155
Lampiran 4: Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	175
Lampiran 5: Hasil Statistik Deskriptif Rata-Rata	177
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas	179
Lampiran 7: Uji Reliabilitas	184
Lampiran 8: Uji Normalitas	185
Lampiran 9: Uji Multikolinieritas	186
Lampiran 10 : Uji Heterokedastisitas	187
Lampiran 11 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	188
Lampiran 12 : Hasil Uji Determinasi	189
Lampiran 13: Hasil Uji F	190
Lampiran 14: Hasil Uji t	191
Lampiran 15: Hasil Uji Sobel	192
Lampiran 16: r tabel	195
Lampiran 17: t tabel.....	197
Lampiran 18: F tabel.....	198

