

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendiskripsikan pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan, harga tiket terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi kereta api Harina.

Populasinya adalah pengguna kereta api Harina yang telah beberapa kali menggunakan jasa KA. Harina di wilayah Daerah Operasi IV Semarang. Sedangkan sampelnya adalah pengguna jasa kereta api harina wilayah Daerah Operasi IV Semarang sebanyak 125 responden, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Part Analysis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel harga tiket terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan. Kepuasan konsumen dapat menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen dapat menjadi variabel intervening antara harga tiket terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil pengujian menunjukan bahwa variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen adalah signifikan. Adjusted R square 0,860 menunjukkan bahwa 86 persen dari varian loyalitas konsumen adalah dijelaskan oleh variabel independen serta variabel intervening dalam persamaan regresi. Sedangkan 14 persen lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga tiket, kepuasan konsumen, loyalitas