

34

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI KERETA API SRI LELAWANGSA PADA PT. KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASIONAL MEDAN

Mas Intan Purba

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia Medan
(Naskah diterima: 1 Maret 2019, disetujui: 20 April 2019)**

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on satisfaction, the influence of customer satisfaction on loyalty, and the effect of service quality on Sri Lelawangsa Railway service customer loyalty. The sample of this study is 80 people who are Sri Lelawangsa railway transportation service customers. Data that has been collected through questionnaires that have been tested for validity and reliability, then processed using the classical assumption test and multiple regression analysis. Based on the results of the study, it is known that the results of this study are (1) there is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction, (2) there is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Loyalty, (3) there is a positive and significant influence between Satisfaction Customers to Sri Lelawangsa Railway Loyalty Customer Service.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Transportation*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, dan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa Kereta Api Sri Lelawangsa. Sampel penelitian ini adalah 80 orang pelanggan jasa transportasi kereta api Sri Lelawangsa. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian diolah menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Sri Lelawangsa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, Transportasi.

I. PENDAHULUAN

Kereta api sebagai salah satu alat transportasi darat yang murah, hemat lahan, hemat energi dan rendah polusi karena bersifat massal sehingga

diharapkan bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Dari hasil penelitian jasa transportasi kereta api hal itu dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Alasan Memilih Kereta Api

No	Alasan Memilih KA	Jumlah	Persentase
1	Harga lebih murah	110	28%
2	Sudah terbiasa	47	12%
3	Merasa lebih aman	42	11%
4	Merasa lebih nyaman	99	25%
5	Dapat menampung lebih banyak orang	6	2%
6	Rumah dekat stasiun (Praktis)	19	5%
7	Cepat menghindari kemacetan	70	18%
8	Lainnya	7	2%
	Total	400	100%

Sumber: semboyan35.com/printthread.php?tid=7812&page=6

Dari data diatas yaitu tabel 1 dapat diketahui bahwa harga yang lebih murah merupakan alasan yang utama dengan memiliki persentase yang tertinggi diantara alasan lainnya, dan pada urutan kedua dengan alasan lebih nyaman menggunakan jasa transportasi kereta api, selain itu kereta api juga dianggap lebih cepat dan terhindar dari kemacetan lalu lintas di jalanan yang berada di posisi ketiga. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa harga yang lebih murah, kenyamanan dan kecepatan dari sisi waktu adalah alasan konsumen memilih kereta api dari pada transportasi lainnya.

(Kartajaya, 2009:140) Secara spesifik, pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen dan perilaku konsumen purna layannya.

Berikut ini disajikan data jumlah penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018:

Tabel 2 Jumlah Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa tahun 2011 sampai tahun 2014

Tahun	Jumlah Penumpang
2015	476.084
2016	492.476
2017	512.309
2018	407.925

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Daop Medan

Dari data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata penumpang menggunakan kereta api Sri Lelawangsa dari tahun 2015 sampai tahun 2018 sebesar 472.199 penumpang. Dapat dilihat jumlah penumpang kereta api Sri Lelawangsa mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kereta api Sri Lelawangsa sangat diminati banyak orang atau pengguna transportasi kereta api. Mayoritas penumpang kereta api Sri Lelawangsa ini adalah para karyawan yang berdomisili di kota Binjai yang bekerja di kota Medan. Hal tersebut membuat perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja di berbagai sektor, seperti memberikan pelayanan yang baik, kenyamanan terbaik, dan keamanan ekstra kepada para penumpang.

II. KAJIAN TEORI

Kereta api Sri Lelawangsa sebagai kereta api yang melayani Daop Medan meru-

upakan kereta api dengan jurusan Medan – Binjai - Medan, Medan-Be-lawan - Medan, Medan – Tebingtinggi -Medan. Sri Lelawangsa adalah salah satu rangkaian Kereta Rel Diesel Indonesia (KRDI).

Kereta Api Sri Lelawangsa melayani 3 rute. Rute pertama Kereta Api ini melayani rute Medan - Binjai pp. melewati stasiun-stasiun Medan - Sunggal - Diski -Binjai. Jadwal keberangkatan Kereta Api Sri Lelawangsa ini dari Medan jam 05.02, 06.30, 08.30 10.00, 13.09, 14.37, 18.16, dan 20.56; dan dari Binjai jam 05.46, 07.14, 09.15, 12.18, 13.53, 16.49, 19.00, dan 21.40. Rute kedua Kereta Api ini melayani rute Medan - Belawan pp. melewati stasiun-stasiun Medan - Pulu Brayan - Titi Papan - Labuan - Belawan. Pada rute ini jadwal keberangkatan Kereta Api Sri Lelawangsa dari Medan jam 07.30 dan 16.50; sementara jadwal dari Belawan jam 08.40 dan 17.50. Rute ketiga melayani rute Medan-Tebing

Tinggi pp. melewati stasiun-stasiun Medan - Medan Pasar – Bandar Khalipah – Batang Kuis – Araskabu – Lubuk Pakam Perbaungan – Lidah Tanah – Teluk Mengkudu – Rampah Bamban – Rambutan – Rantau Laban – Tebing Tinggi. Dari Medan jam 18.15, dan dari Tebing Tinggi jam 05.20. Harga tiket untuk rute Medan – Binjai dan Medan – Belawan adalah Rp3.000 sedangkan untuk harga tiket rute Medan – Tebingtinggi Rp13.000.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang pelaku atau narasumber yang dapat diamati.

Tempat penelitian ini dilakukan di Kereta Api Sri Lelawangsa tujuan Medan-Binjai-Medan, dan waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada minggu ke-3 (tiga) bulan Maret 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api Sri Lelawangsa dengan tujuan dan keberangkatan dari Daop Medan. Dalam hal ini penumpang yang melalui Stasiun Medan, Stasiun Sunggal, Stasiun Diski, Stasiun Binjai, Stasiun Pulu Brayon, Stasiun Titi Papan, Stasiun Labuan, Stasiun

Berdasarkan dengan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian ini akan meneliti pengaruh harapan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api Sri Lelawangsa pada PT Kereta Api Indonesia Daop Medan. Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Belawan, Stasiun Medan Pasar, Stasiun Bandar Khalipah, Stasiun Batang Kuis, Stasiun Araskabu, Stasiun Lubuk Pakam, Stasiun Perbaungan, Stasiun Lidah Tanah, Stasiun Teluk Mengkudu, Stasiun Rampah, Stasiun Bamban, Stasiun Rambutan, Stasiun Rantau Laban, dan Stasiun Tebing Tinggi. yang merupakan stasiun di bawah Operasional PT KAI Daop Medan.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden terpilih pada lokasi penelitian. Data primer ini diperoleh dari informan penelitian. Informan ini terdiri dari para Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa.

2. Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh melalui studi dokumen dengan mempelajari

berbagai tulisan melalui buku, jurnal, dan situs internet untuk mendukung penelitian.

A. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan paket program SPSS.

1. Uji Normalitas
2. Uji Heteroskedastisitas
3. Uji Multikolinieritas

B. Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Koefisien jalur adalah koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku atau *Z-score*, yakni data yang diset dengan nilai distandarkan ini digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh (bukan memprediksi) variabel bebas (eksogen) terhadap variabel lain yang diberlakukan sebagai variabel terikat (endogen) (Situmorang, 2014:215). Dan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel, dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel bebas (*independent variabel*) atau dalam hal ini disebut *variabel eksogen*, dan variabel terikat (*dependent variabel*) atau yang disebut *variabel endogen*. Melalui

analisis jalur ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu variabel *independent* menuju variabel *dependent* yang terakhir.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) serta Loyalitas Pelanggan (Y2) pada jasa transportasi Kereta Api Sri Lelawangsa.

Analisis jalur (*Path Analysis*) dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan Structural

$$Y_1 = P_{y1x1}X_1 + \epsilon_1$$

$$Y_2 = P_{y2x1}X_1 + \epsilon_2$$

$$Y_2 = P_{y2y1}Y_1 + \epsilon_1$$

2. Menguji koefisien determinasi (R^2)

Pengujian dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), yaitu untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas.

3. Menghitung koefisien jalur secara simultan (Uji F_{hitung})

Uji secara keseluruhan hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Kaidah pengujian signifikan secara manual adalah dengan menggunakan Tabel F

Hipotesis statistic di rumuskan sebagai berikut:

$$H_a: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} \neq 0$$

$$H_0: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} = 0$$

b. Kaidah pengujian signifikan: Program SPSS 17.00

(a) Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau $(0,05 \leq Sig)$, maka H_0 di terima dan H_a di tolak, artinya tidak signifikan

(b) Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau $(0,05 \geq Sig)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

4. Menghitung koefisien jalur secara individu

(Uji t_{hitung})

Uji - t (uji prsial) di lakukan untuk melihat secara individu pengaruh secara signifikan dari variabel terhadap variabel terikat, dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mencari nilai t_{tabel} dengan cara menentukan tingkat kesalahan (α) dan menentukan drajat kebebasan (df)
- b. Mencari nilai t_{hitung} dengan menggunakan bantuan aplikasi.
- c. Menentukan kriteria kepuasan:

H_0 diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau H_0 diterima, apabila nilai signifikan $t > (\alpha)$.

H_a diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau H_a diterima apabila nilai signifikansi $t < (\alpha)$.

5. Menghitung Nilai Koefisien Korelasi

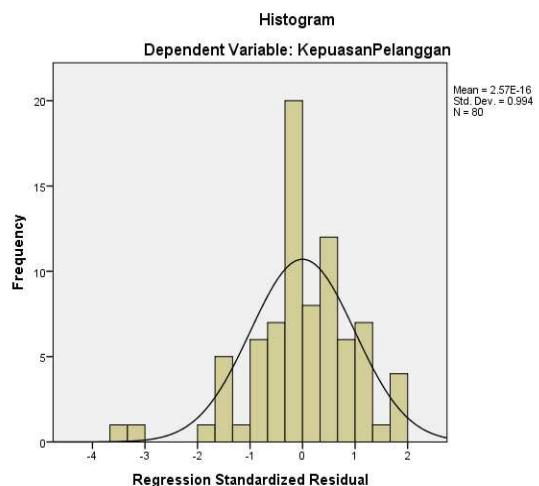
Korelasi ditujukan untuk pasangan pengamatan data rasio yang menunjukkan hubungan yang linear.

6. Menggambarkan Analisis Jalur

Menggambarkan diagram jalur lengkap, menentukan sub-sub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturnya yang sesuai hipotesis yang diajukan.

IV. HASIL PENELITIAN

A. HASIL UJI ASUMSI KLASIK



Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)

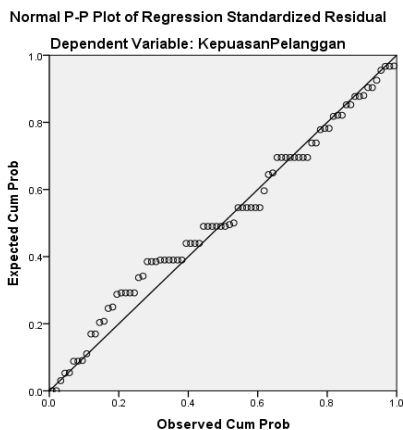
Gambar 2. Histogram

Interpretasi dari gambar 2 menunjuk-

kan bahwa grafik histogram terlihat bahwa variabel keputusan berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

a. Pendekatan Grafik

PP Plot akan membentuk plot antara nilai-nilai teoritis (sumbu X) melawan nilai-nilai yang didapat dari sampel (sumbu Y). apabila plot dari keduanya berbentuk linear (dapat didekati oleh garis lurus), maka hal ini merupakan indikasi bahwa residual menyebar normal.



Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)
Gambar 3. Scatter Plot

Interpretasi dari gambar 3 menunjukkan pada scatter plot terlihat titik-titik yang mengikuti data sepanjang garis diagonal. Hal ini berarti data berdistribusi normal.

b. Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Untuk memastikan apakah data sepanjang garis diagonal berdistribusi normal maka dilakukan uji Kolmogorov Smirnov (1 Sample KS) dengan melihat data residual apakah berdistribusi normal.

Tabel 3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.49801489
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.066
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		.977
Asymp. Sig. (2-tailed)		.296

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Sumber: hasil pengolahan data primer/kuesioner, (2019)

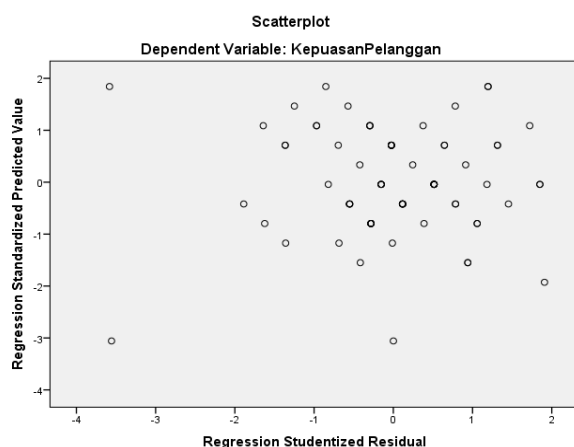
Pengambilan keputusan:

- 1) Pada Tabel 1 terlihat bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,296, dan diatas nilai signifikan 5% (0,05), dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.
- 2) Nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,977 lebih kecil dari 1,97 berarti tidak ada perbedaan antara distribusi teoritik dan distribusi empiric atau dengan kata lain data dikatakan normal.

1. Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas terjadi jika residual tidak memiliki varians yang konstan. Pemerik-

saan terhadap gejala heterokedastisitas adalah dengan melihat pola diagram pencar yaitu grafik yang merupakan diagram pencar residual, yaitu selisih antara nilai Y prediksi dan Y observasi.



Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)

Gambar 4. Scatterplot

Dari grafik Scatterplot pada Gambar 4 diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model

regresi, sehingga model layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan Pelanggan, berdasarkan masukan variabel independennya.

2. Uji Glejser

Tabel 4
Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.953	.881		1.082	.283
Kualitas	.007	.043	.018	.160	.874

a. Dependent Variable: absut

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Dari Tabel 2 terlihat bahwa:

- 1) Nilai signifikan Kualitas 0,874 > 0,05, maka tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.

3. Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Hasil pengolahan dapat dili-hat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.153	1.297		2.431	.017		
Kualitas	.404	.064	.582	6.316	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Hasil pengujian:

Pedoman suatu model regresi yaitu bebas multikol adalah dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) > 5 maka variabel ada masalah multikol, dan jika VIF < 5 maka tidak terdapat masalah multikol. Jika Tolerance < 0,1 maka variabel ada masalah multikol, dan jika Tolerance > 0,1 maka variabel tidak terdapat masalah multikol Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai VIF < 5 dan Tolerance > 0,1 maka tidak ditemukan masalah Multikolinieritas dalam penelitian ini.

4. Identifikasi Determinan (R²)

Determinan digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika determinan (R²) semakin besar atau mendekati satu, maka pengaruh variabel bebas (terhadap variabel terikat (Y) semakin kuat. Jika determinan (R²)

5. Uji F (Uji Secara Serempak/ Simultan)

semakin kecil atau mendekati nol, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) semakin lemah.

Tabel 6
Identifikasi Determinan (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582 ^a	.338	.330	1.50759

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Tabel 6 menunjukkan bahwa angka Adjusted R² atau determinan sebesar 0,338 berarti variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan (Y₁) sebesar 33,8% dan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Tabel 7
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.670	1	90.670	39.893	.000 ^b
	Residual	177.280	78	2.273		
	Total	267.950	79			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

a. Dari tabel ANOVA diperoleh F_{hitung} sebesar 39.890 Berdasarkan Tabel 7. nilai $F_{hitung} (39.890) > F_{tabel} (3,97)$ pada $\alpha = 5\% (0,05)$ dengan demikian maka H_a diterima. Hal ini, menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y_1).

6. Uji-T (Parsial)

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial atau masing- masing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Sri Lelawangsa.

Tabel 8
Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.153	1.297		2.431	.017
	Kepuasan	.404	.064	.582	6.316	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hal ini terlihat dari nilai signifikan, yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai $t_{hitung} (2,431) > t_{tabel}$ artinya jika ditingkatkan variabel Kualitas Layanan sebesar satuan (unit) maka kepuasan pelanggan (Y_1) akan meningkat sebesar 0,404 satuan (unit).

Berdasarkan Uji T (Parsial) maka rumus persamaan strukturnya adalah:

$$Y_1 = P_{y1x1}.X_1 + e$$

$$Y_1 = 0,582 X_1 + e$$

7. Koefisien Korelasi

Korelasi ditunjukkan untuk pasangan pengamatan data rasio yang menunjukkan hubungan yang linear.

Tabel 9
Uji Korelasi

		Kualitas	KepuasanPelanggan	Loyalitas
Kualitas	Pearson Correlation	1	.582**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80

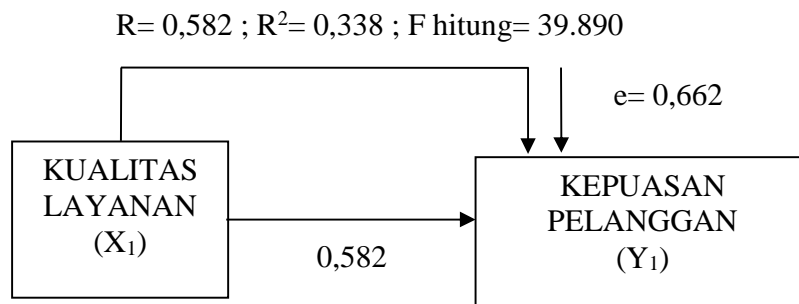
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.582**	1	.324**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003
	N	80	80	80
Loyalitas	Pearson Correlation	.530**	.324**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	
	N	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Berdasarkan hasil uji korelasi pada Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebesar Tabel 9 maka nilai korelasi antara variabel. 0,582

Nilai korelasi antara variabel Kualitas



Gambar 5

Diagram Jalur hasil Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 10
Koefisien Jalur Hipotesis Pertama

Dari	Ke	Standart Coefficient Beta	T Hitung	F Hitung	Hasil Pengujian	R ²	e
X ₁	Y ₁	0,582	6,316	39,890	H0 ditolak	0,338	0,662

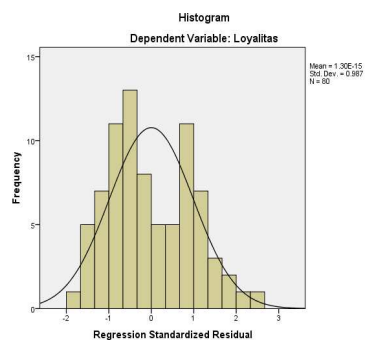
Hipotesa Kedua Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

a. Pendekatan Histogram

B. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual berdistribusi normal.

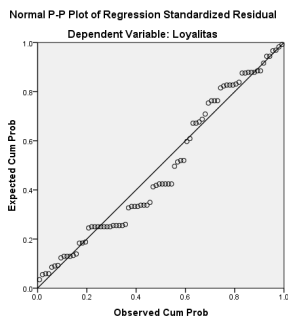


Gambar 6. Histogram

Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)

Interpretasi dari gambar 6 menunjukkan bahwa grafik histogram terlihat bahwa variabel kualitas dan kepuasan berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

b. Pendekatan Grafik



Gambar 7. Scatter Plot

Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)

Interpretasi dari gambar 7 menunjukkan pada scatter plot terlihat titik-titik yang mengikuti data sepanjang garis diagonal. Hal ini berarti data berdistribusi normal.

c. Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Untuk memastikan apakah data sepanjang garis diagonal berdistribusi normal maka dilakukan uji Kolmogorov Smirnov (1 Sample KS) dengan melihat data residual apakah berdistribusi normal.

Tabel 11

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.85953605
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.127
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		1.135
Asymp. Sig. (2-tailed)		.152

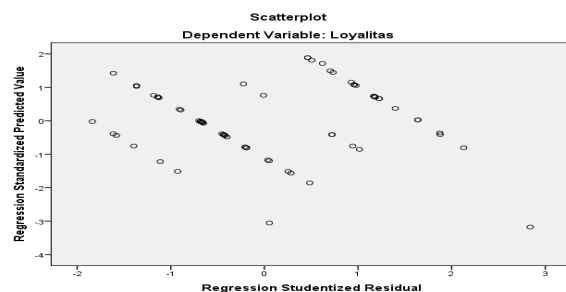
a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Sumber: hasil pengolahan data primer/kuesioner, (2019)

Pengambilan keputusan:

- 1) Pada Tabel 11 terlihat bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,152, dan diatas nilai signifikan 5% (0,05), dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.
- 2) Nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 1,135 lebih kecil dari 1,97 berarti tidak ada perbedaan antara distribusi teoritik dan distribusi empiris atau dengan kata lain data dikatakan normal.

4. Heteroskedastisitas



Gambar 8 Scatterplot

Sumber: Hasil pengolahan data primer (Kuesioner, SPSS versi 17.0, 2019)

Dari grafik Scatterplot pada Gambar 8 diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini

berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model layak dipakai untuk memprediksi Loyalitas Pelanggan, berdasarkan masukan variabel independennya.

5. Uji Glejser

Tabel 12
Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.431	.402		1.073	.287
1 Kualitas	.027	.023	.157	1.133	.261
KepuasanPelanggan	-.021	.034	-.086	-.621	.537

a. Dependent Variable: absut

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Dari Tabel 12 terlihat bahwa:

- 1) Nilai signifikan Kualitas 0,261 > 0,05, maka tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.
- 2) Nilai signifikan Kepuasan Pelanggan 0,537 > 0,05, maka tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.

6. Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Hasil pengolahan dapat dilihat pada Tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13
Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.485	.777		5.774	.000		
Kualitas	.197	.045	.516	4.345	.000	.662	1.511
KepuasanPelanggan	.013	.065	.024	.201	.841	.662	1.511

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Hasil pengujian:

Pedoman suatu model regresi yaitu bebas multikol adalah dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) > 5 maka variabel ada masalah multikol, dan jika VIF < 5 maka tidak terdapat masalah multikol. Jika Tolerance < 0,1 maka variabel ada masalah multikol, dan jika Tolerance > 0,1 maka variabel tidak terdapat masalah multikol. Pada Tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai VIF < 5 dan Tolerance > 0,1 maka tidak ditemukan masalah Multikolinieritas dalam penelitian ini.

7. Identifikasi Determinan (R²)

Tabel 14
Identifikasi Determinan (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.263	.87063

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas
 b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: hasil pengolahan data primer/kuesioner, (2019)

Tabel 14 menunjukkan bahwa angka Adjusted R² atau determinan sebesar 0,281 berarti variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y₂) sebesar 28,1% dan sisanya 71,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

8. Uji F (Uji Secara Serempak/ Simultan)

Tabel 15
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.835	2	11.417	15.063	.000 ^b
	Residual	58.365	77	.758		
	Total	81.200	79			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas

Sumber: hasil pengolahan data primer/kuesioner, (2019)

$$F_{hitung} = \frac{\text{mean square regression}}{\text{mean square residual}} = \frac{11,417}{0,758} = 15,062$$

Dari tabel ANOVA diperoleh F_{hitung} sebesar 15,062. Berdasarkan Tabel 15 nilai F_{hitung} (15,062) > F_{tabel} (3,97) pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan demikian maka H_0 diterima. Hal ini, menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y₂).

9. Uji-T (Parsial)

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel Kualitas Layanan (X₁) dan Kepuasan Pelanggan (Y₁) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api Sri Lelawangsa.

Tabel 16
Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.485	.777		5.774	.000
	Kualitas	.197	.045	.516	4.345	.000
	KepuasanPelanggan	.013	.065	.024	.201	.841

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2019)

Berdasarkan Uji T (Parsial) maka **10. Koefisien Korelasi**

rumus persamaan strukturnya adalah:

$$Y_2 = P_{y2x1}.X_1 + P_{y2y1}.Y_1 + e$$

$$Y_2 = 0,516 X_1 + 0,024 Y_1 + e$$

Korelasi ditunjukkan untuk pasangan pengamatan data rasio yang menunjukkan hubungan yang linear.

Tabel 17
Uji Korelasi
Correlations

		Kualitas	KepuasanPelanggan	Loyalitas
Kualitas	Pearson Correlation	1	.582**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.582**	1	.324**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003
	N	80	80	80
Loyalitas	Pearson Correlation	.530**	.324**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	
	N	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: hasil pengolahan data primer/ kuesioner, (2014)

Berdasarkan hasil uji korelasi pada Tabel 17 0,530

maka nilai korelasi antara variabel

1) Nilai korelasi antara variabel Kualitas

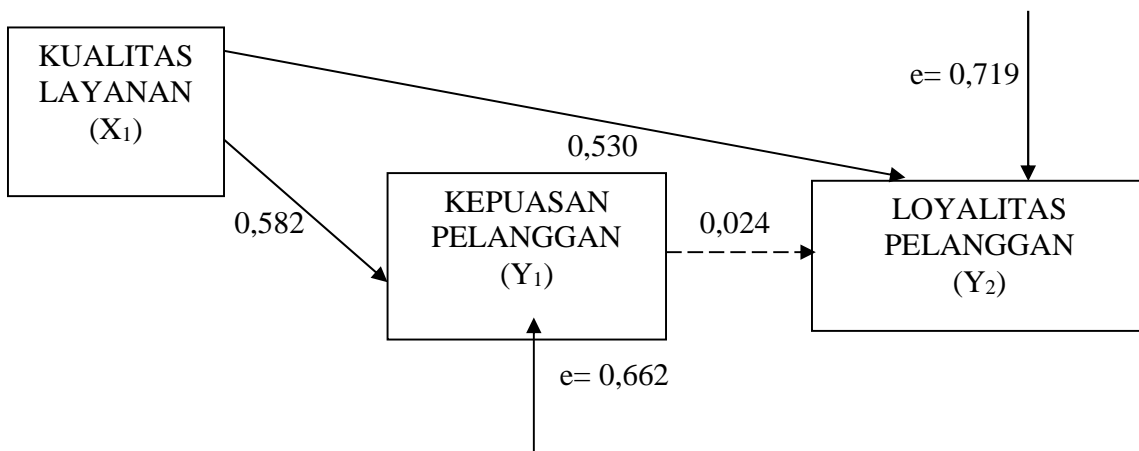
Layanan dan Loyalitas Pelanggan sebesar

2) Nilai korelasi antara variabel Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan sebesar

0,324

Tabel 18
Koefisien Jalur Hipotesis Kedua

Dari	Ke	Standart Coefficient Beta	T Hitung	F Hitung	Hasil Pengujian	R ²	E
X ₁	Y ₂	0,530	4,345	15,062	H0 ditolak	0,281	0,719
Y ₁		0,024	0,201		H0 diterima		



Gambar 10
 Analisis Jalur setelah ditrimming

Tabel 19
Koefisien Jalur setelah Trimming

Dari	Ke	Standart Coefficient Beta	T hitung	F Hitung	Hasil Pengujian	R ²	e
X ₁	Y ₁	0,582	2,431	39,890	H0 ditolak	0,338	0,662
X ₁	Y ₂	0,530	4,345	15,062	H0 ditolak	0,281	0,719
Y ₁		0,024	0,201		H0 diterima		

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dengan analisis jalur, menunjukkan bahwa:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengujian dengan analisis jalur, menunjukkan bahwa:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai yaitu $0,000 > 0,05$

2. Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai yaitu $0,003 > 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Fitriyana, Fina, dan Mustafid, Suparti. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling*. Jurnal, Jurusan Statistika, Fakultas Statistika Matematika, Universitas Diponegoro.

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Kartajaya, Hermawan. 2009. *Markplus Basic*. Jakarta: Erlangga.

Situmorang, Syafrizal Helmi. 2011. *Bisnis Konsep dan Kasus*. Medan: USU Press.

Situmorang, Syafrizal Helmi, dan Muslich Lufti. 2014. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, Kartika. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.

Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.

<http://www.semboyan35.com/printthread.php?tid=7812&page=6>

http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Sri_Lelawangsa