

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI KEMAMPUAN
MENGATASI KELUHAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPERCAYAAN
(STUDI PADA PENGGUNA JASA KERETA API)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang



Oleh :

Nama : Septyana Ayu

Nim : 17.05.51.0276

Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

SEMARANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI KEMAMPUAN
MENGATASI KELUHAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPERCAYAAN TERHADAP PT KAI**

(Studi Pada Pengguna Jasa Kereta Api)

Oleh:

Nama : Septyana Ayu

NIM : 17.05.51.0276

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, Juli 2021

Dosen Pembimbing

(Prof. Dr. MS. Eric Santosa, MBA)

NIDN: 0008105210

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI KEMAMPUAN MENGATASI KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN (STUDI PADA
PENGGUNA JASA KERETA API)**

Ditulis oleh
NIM : 17.05.51.0276
Nama : SEPTYANAAYU

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 08-09-
2021 Ketua



(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)
NIDN. 0008105210

Sekretaris



(R.A. MARLIEN, Dr. Dra., M.M)
NIDN. 0622035701

Anggota



(SRI ISNOWATI, Dr., SE., M.Si)
NIDN. 0616096601

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK)
Semarang Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI KEMAMPUAN MENGATASI KELUHAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN (STUDI PADA PENGGUNA JASA KERETA API)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 20-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 20-08-2021

Yang Menyatakan



(SEPTYANA AYU)
NIM. 17.05.51.0276

SAKSI 1
Tim Penguji



(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)

SAKSI 2
Tim Penguji



(R.A. MARLIEN, Dr. Dra., M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(SRI ISNOWATI, Dr., SE., M.Si)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan dan kekuatan bagi saya untuk melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua dan kakak saya yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang dan doa yang tulus demi kesuksesan penulis serta memberikan dukungan moril, materil kepada penulis.
2. Seluruh keluarga dan orang terkasih yang senantiasa telah memberikan dukungan moril dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan penulis yang begitu besar dan tidak terhingga.
3. Dosen pembimbing saya Prof. Dr. MS. Eric Santosa, MBA yang telah memberikan bimbingan dengan sepenuh hati untuk membantu saya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberi motivasi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

(Sept yana Ayu)

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ini ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kami berharap”.

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

“Jangan pernah menyerah, kesuksesan diri sendiri didapat dengan usaha dan perjuangan, karena usaha dan perjuangan tidak akan mengkhianati hasil”.

(Septyana Ayu)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya kualitas layanan dan persepsi kemampuan mengatasi keluhan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada kepercayaan terhadap PT Kereta Api Indonesia studi pada pengguna jasa kereta api. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik penelitian yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner melalui *Google Form* dan jumlah sampel 120 responden. Data analisis menggunakan uji instrumen, uji model, uji hipotesis, dan uji regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, persepsi kemampuan mengatasi keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan, Kepuasan dan Kepercayaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the existence of service quality and perceptions of the ability to handle complaints on customer satisfaction and the impact on trust in PT Kereta Api Indonesia. The source of data in this study is primary data. The research technique used is purposive sampling, namely the data collection used is the distribution of questionnaires through Google Form and the number of samples is 120 respondents. Data analysis used instrument test, model test, hypothesis test, and regression test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on satisfaction, the perception of the ability to handle complaints had a positive and significant effect on satisfaction. Satisfaction has a positive and significant effect on trust.

Keywords: Service Quality, Perceived Complaints Ability, Satisfaction and Trust.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan”**.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Prof. Dr. MS. Eric Santosa, MBA selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Dra. RA Marlien, MM selaku selaku Dosen Penguji dalam sidang skripsi yang telah menguji dan membantu serta memberikan kritik dalam menyelesaikan revisian skripsi ini.

6. Sri Isnowati, SE., M.Si selaku Dosen Penguji dalam sidang skripsi yang telah menguji dan membantu serta memberikan kritik dalam menyelesaikan revisian skripsi ini.
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
8. Orang tua saya dan saudara kandung saya yang selalu mendukung saya memberikan semangat.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 terimakasih atas pengalaman yang hebat selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 28 Juli 2021

Yang Menyatakan



(Septyana Ayu)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN PENELITIAN SEBELUM DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1. Kepercayaan.....	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.3. Kualitas Layanan.....	25
2.1.4. Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan.....	37
2.2 Kajian Penelitian Sebelum.....	41
2.3 Perumusan Masalah.....	44
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	44
2.3.2. Hubungan Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.3.3. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan.....	46
2.4 Model Penelitian.....	47
2.4.1. Model Grafis.....	47
2.4.2. Model Matematis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1. Objek Penelitian.....	49

3.2. Populasi dan Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1. Populasi.....	50
3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.2.3. Ukuran Sampel.....	51
3.3. Jenis Data.....	52
3.3.1. Jenis Data.....	52
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	58
3.6. Pengujian Instrumen.....	59
3.6.1. Uji Validitas.....	59
3.6.2. Uji Reabilitas.....	60
3.7. Analisis Data.....	61
3.7.1 Uji Model.....	61
3.7.2 Uji Hipotesis.....	62
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Deskripsi Responden.....	65
4.2 Deskripsi Variabel.....	67
4.2.1 Variabel Kualitas Layanan (X1).....	67
4.2.2 Variabel Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan (X2).....	69
4.2.3 Variabel Kepuasan (Y1).....	71
4.2.4 Variabel Kepercayaan (Y2).....	72
4.3 Uji Instrumen.....	72
4.3.1 Uji Validitas.....	72
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.4 Analisis Data.....	75
4.4.1 Uji Model.....	76
4.4.2 Uji Hipotesis.....	78
4.5 Pembahasan.....	79
4.5.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	79
4.5.2 Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan Terhadap Kepuasan.....	81
4.5.3 Kepuasan Terhadap Kepercayaan.....	82
BAB V PENUTUP.....	84
5.1. Simpulan.....	84
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3. Implikasi Penelitian.....	85
5.4. Rekomendasi Penelitian.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	89
DAFTAR LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan PT Kereta Api Indonesia.....	6
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.2 Skala Likert.....	58
Tabel 4.1 Hasil Kuisisioner	65
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Kualitas Layanan (X1).....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan (X2).....	70
Tabel 4.4 Deskripsi Kepuasan (Y1).....	71
Tabel 4.5 Deskripsi Kepercayaan Pelanggan (Y1)	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis	46
Gambar 3.1 Rumus Lemeshow	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2. Identitas Responden.....	98
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	108
Lampiran 4. Deskripsi Responnden.....	121
Lampiran 5. Deskripsi Variabel.....	124
Lampiran 6. Uji Validitas.....	141
Lampiran 7. Uji Reliabilitas.....	147
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	149
Lampiran 9. Presensi Bimbingan.....	154
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	155