

ABSTRAK

Andy Sumardi, **Pengaruh Program Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta** (Survei pada Penumpang yang Sering Menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta yang sedang berada di Stasiun Kereta Api Bandung), di bawah bimbingan Dr. Kusnendi, M.Si. dan Lili Adi Wibowo S.Sos., S.Pd., MM.

Persaingan bebas dengan transportasi lain baik di darat, laut, maupun di udara mengakibatkan PT. KA (Persero) mengalami penurunan jumlah penumpang terutama pada Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta. Penurunan jumlah penumpang kereta api diduga akibat penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta kurang memiliki loyalitas.

Objek penelitian ini adalah program retensi pelanggan sebagai variabel bebas (X) dan loyalitas penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ditujukan kepada penumpang yang sering menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta yang berada di Stasiun Kereta Api Bandung. Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*, dengan menggunakan metode penelitian yang *survey explanatory* dan menggunakan teknik penarikan sampel aksidental sehingga diperoleh responden sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana.

Tanggapan responden terhadap pelaksanaan program retensi pelanggan PT. Kereta Api terutama pada program kekecewaan pelanggan dan program perpindahan pelanggan sudah cukup baik sedangkan tingkat loyalitas penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta cukup tinggi. Adapun pengaruh antara program retensi pelanggan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta adalah sebesar 66,2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin efektif program retensi pelanggan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.

PT. Kereta Api (Persero) hendaknya meningkatkan pelayanan dengan memberikan respon yang positif dan cepat atas keluhan dan kritik dari penumpang kereta api serta menjaga hubungan karyawan dengan penumpang. Selain itu, PT. Kereta Api (Persero) juga diharapkan meningkatkan nilai yang diterima penumpang kereta api dengan menetapkan tarif sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh penumpang kereta api.

Abstract

Andy Sumardi, *The Influence of Customer Retention towards Argo Gede Train Customers Loyalty in Destination Bandung-Jakarta (Survey to train customers who often use Argo Gede train in destination Bandung-Jakarta where in Stasiun Kereta Api Bandung around)*, under supervision of Dr. Kusnendi, M.Si. and Lili Adi Wibowo S.Sos., S.Pd., MM.

Liberal competition with other transportation company either in land or in the air transportation, cause the number of train customer decrease especially on Argo Gede Train in destination from Bandung to Jakarta. The decreasing of train customer is predicted caused by the lack of Argo Gede train customers loyalty.

The object of these research are customer retention and Argo Gede train customers loyalty. Customer retention is considered as independent variable and Argo Gede train customers loyalty is considered as dependent variable. These research is dedicated to customer as train passanger who often use Argo Gede train in destination Bandung to Jakarta where in Stasiun Kereta Api Bandung around. The kind of these research is deskriptif and verifikatif which use survey explanatory as the method and accidental sampling is used as sampling technique, so that the number of sample of this research are 100 respondent. Simple linear regression is used to analyze data because there's only one independent on this research.

The respond of respondent toward implementation of customer retention is quite positif especially to customer defection and customer migration and to level of train customers loyalty is quite high. Based on the result of research, 66,2% of train customers loyalty is influenced by customer retention. So it can be concluded that the more efektifive customer retention will be increase the level of train customers loyalty.

PT. Kereta Api (Persero) should pay attention to customers claim and critic and also improve quality of relationship employee with its customers. There's another factor that influence train customers loyalty outside customer retention. It means that there should be another program that can support customer retention. For instance creating value for customers that could be increase satisfaction and would direct into retention and built relationship or loyalty. One way to create value is determine price that equal with the sacriface that customers spent.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk mengikuti Ujian Sidang Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun skripsi ini berjudul :

“PENGARUH PROGRAM RETENSI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KERETA API ARGO GEDE JURUSAN BANDUNG-JAKARTA”. (Survei pada penumpang yang sering menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta yang sedang berada di Stasiun Kereta Api Bandung).

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd. selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Suryana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.

5. Bapak Dr. Kusnendi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan semangat dan kesabaran memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
6. Bapak Lili Adi Wibowo S.Sos., S.Pd., MM. selaku Dosen Pembimbing II untuk kesediaannya memberikan bimbingan.
7. Ibu Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA. atas kesediaannya memberikan masukan pendapat pada kajian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen yang telah memberikan pengajaran-pengajaran yang berharga kepada penulis.
9. Seluruh Staf Administrasi di lingkungan Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI.
10. Bapak Putut Bagus Subroto selaku Kepala Divisi Pelatihan Kasi Kursil PT. Kereta Api (Persero) untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian di sekitar Stasiun Kereta Api Bandung.
11. Ibunda tercinta, Mama Neni, yang senantiasa memberikan dorongan moril dan materil, do'a, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, kakak ibuku, Mama Totih, untuk kesediaannya merawat dan menjagaku hingga saat ini dan nenekku, Nek Osin dan seluruh keluargaku, untuk dukungan do'a dan materilnya.
12. Para sahabatku, Wine atas kesediaannya untuk berbagi cerita dan pengalaman, Yunia atas kebersamaan dan bimbingannya dan Irma atas dukungan semangat dan motivasinya. Tidak akan pernah aku lupakan persahabatan kita karena

bersama kalian aku dapat belajar untuk menemukan diriku yang sesungguhnya.

13. Keluarga Wine yang selalu memberikan do'a atas kelancaran penulisan skripsi ini.

14. Teman-teman seperjuangan, Athia, Prie, Fernando, Wini (Tata Niaga 2002), Irpan, Tini, Desyana, Dewi, Eko, Hikam, Ade, Yuli, Iin, Iip, Citra, Shodikin, Astri, Jane, R. Yunia, Santi, Ade, Yuniarto, Hikam dan Ryan terima kasih untuk selalu berbagi informasi bimbingan.

15. Semua teman-teman manajemen angkatan 2002, terima kasih atas kebersamaannya selama kegiatan perkuliahan.

16. Bapakku, walaupun engkau tidak pernah hadir dalam kehidupanku akan tetapi berkat engkau aku bisa belajar untuk kuat menghadapi hidup ini.

17. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta do'anya kepada penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam penyusunan skripsi ini baik bentuk penyajiannya maupun sistematikanya, masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Akan tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, amin.

Allhamdulillahirobbilalamiin

Bandung, Februari 2007

Penulis

