

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Program Retensi Pelanggan ( <i>Customer Retention</i> ).....	18
1. Program Kekecewaan Pelanggan ( <i>Customer Defection</i> ).....	20
2. Program Perpindahan Pelanggan ( <i>Customer Migration</i> ).....	22
3. Program Keterikatan Pelanggan ( <i>Customer Bonding</i> ).....	23
2.1.2 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	27
1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	27
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	31
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.3 Pengaruh Program Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
2.3 Hipotesis.....	43
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Objek Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	46
3.2.1 Metode Penelitian.....	46
3.2.2 Desain Penelitian.....	47
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	48
3.4 Sumber dan Alat Pengumpulan Data serta Teknik Penarikan Sampel.....	53
3.4.1 Sumber Data.....	53

3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	54
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel.....	57
3. Teknik Penarikan Sampel.....	58
3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.5.1 Pengujian Validitas .....	59
3.5.2 Pengujian Reliabilitas.....	64
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	66
3.6.1 Analisis Data.....	66
3.6.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	73
4.1.1 Profil PT. Kereta Api (Persero).....	73
4.1.2 Visi, Misi, Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero).....	77
1. Visi PT. Kereta Api (Persero).....	77
2. Misi PT. Kereta Api (Persero).....	77
3. Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero).....	77
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero).....	77
4.1.4 Budaya PT. Kereta Api (Persero).....	79
4.2 Gambaran Program Retensi Pelanggan PT. Kereta Api (Persero)..	80
4.3 Gambaran Karakteristik, Pengalaman dan Penilaian Responden...	81
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi.....	81
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	82
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	83
4.3.2 Gambaran Pengalaman Responden.....	85
1. Pengalaman Responden Mengenai Alasan Menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	85
2. Pengalaman Responden Mengenai Frekuensi Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta dalam Kurun Waktu Satu Tahun..	86
3. Pengalaman Responden Mengenai Trayek Kereta Api yang Sering Digunakan selain Jurusan Bandung-Jakarta .....	87
4. Pengalaman Responden Mengenai Hari Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta .....	88
4.3.3 Gambaran Penilaian Responden.....	89
1. Penilaian Responden terhadap Tarif Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta .....	90

2. Penilaian Responden terhadap Keamanan dan Kenyamanan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta .....	91
3. Penilaian Responden terhadap Ketepatan Jadwal Keberangkatan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	93
4. Penilaian Responden terhadap Pilihan Transportasi untuk Bepergian.....	95
4.4 Tanggapan Responden terhadap Program Retensi Pelanggan ( <i>Customer Retention</i> ) (X).....	97
4.4.1 Tanggapan Responden terhadap Program Kekecewaan Pelanggan ( <i>Customer Defection</i> ).....	97
4.4.2 Tanggapan Responden terhadap Program Perpindahan Pelanggan ( <i>Customer Migration</i> ).....	100
4.4.3 Tanggapan Responden terhadap Program Keterikatan Pelanggan ( <i>Customer Bonding</i> ).....	102
4.4.4 Rekapitulasi Pelaksanaan Program Retensi Pelanggan...	105
4.5 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas.....	106
4.5.1 Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Ulang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta Secara Teratur.....	107
4.5.2 Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Antar Lini Produk atau Jasa Kereta Api.....	109
4.5.3 Tanggapan Responden Mengenai Referensi Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta Kepada Orang Lain.....	111
4.5.4 Tanggapan Responden Mengenai Kekebalan terhadap Tarikan Pesaing.....	113
4.5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Loyalitas.....	114
4.6 Pengujian dan Pembahasan Penelitian.....	118
4.6.1 Pengujian Hipotesis.....	118
4.6.2 Pembahasan Penelitian.....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	127
5.1 Kesimpulan .....	127
5.2 Saran.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	132



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Jumlah Armada Pengangkutan.....	3
1.2	Kinerja Keuangan PT. KA.....	4
1.3	Jumlah Penumpang Kereta Api di Pulau Jawa Tahun 2001-2005.....	5
1.4	Jumlah Penumpang Semua Jenis Angkutan di Pulau Jawa Selama Musim Lebaran atau Hari Raya Idul Fitri Tahun 2005-2006.....	6
1.5	Peta Persaingan Transportasi Antar Kota di Pulau Jawa.....	7
2.1	Tahap-tahap Evolusi Pemasaran.....	16
2.2	Empat Jenis Loyalitas.....	30
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.3	Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala <i>Semantic Defferential</i> ....	56
3.4	Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	57
3.5	Validitas <i>Customer Defection</i> .....	61
3.6	Validitas <i>Customer Migration</i> .....	61
3.7	Validitas <i>Customer Bonding</i> .....	62
3.8	Validitas Loyalitas.....	63
3.9	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Reliabilitas.....	65
3.10	Pasangan Data dan Harga-harga yang diperlukan untuk Menghitung a dan b.....	67
3.11	Pedoman untuk Interpretasi Koefisien Korelasi.....	70

(Lanjutan Daftar Tabel)

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Daftar Nama Pejabat PT. Kereta Api (Persero).....	78
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia...	82
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	83
4.4	Alasan Responden Menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	85
4.5	Frekuensi Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta dalam Kurun Waktu Satu Tahun.....	87
4.6	Trayek Kereta Api yang Sering Digunakan selain Jurusan Bandung-Jakarta.....	88
4.7	Hari Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	89
4.8	Penilaian Responden terhadap Tarif Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	90
4.9	Penilaian Responden terhadap Kenyamanan dan Keamanan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	91
4.10	Penilaian Responden terhadap Ketepatan Jadwal Berangkat Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	93
4.11	Penilaian Responden terhadap Pilihan Transportasi untuk Bepergian.....	95
4.12	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Kekecewaan Pelanggan ( <i>Customer Defection</i> ).....	97
4.13	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Perpindahan Pelanggan ( <i>Customer Migration</i> ).....	100
4.14	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Keterikatan Pelanggan ( <i>Customer Bonding</i> ).....	103

(Lanjutan Daftar Tabel)

Tabel	Judul	Halaman
4.15	Rekapitulasi atas Pelaksanaan Program Retensi Pelanggan.....	106
4.16	Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Ulang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta secara Teratur.....	107
4.17	Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Antar Lini Produk atau Jasa Kereta Api.....	109
4.18	Tanggapan Responden terhadap Referensi Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta Kepada Orang Lain.....	111
4.19	Tanggapan Responden terhadap Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing.....	113
4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Loyalitas.....	115
4.21	Penghitungan Gambaran Loyalitas Penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	116
4.22	<i>Model Summary</i> .....	122
4.23	<i>Anova</i> .....	122
4.24	<i>Coefficients</i> .....	123





## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Pandangan Baru tentang Pemasaran.....	15
2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3	Proses Pengembangan Pelanggan.....	36
2.4	Pengaruh Program Retensi terhadap Loyalitas.....	38
2.5	Kerangka Pemikiran Pengaruh Program Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas.....	42
2.6	Paradigma Penelitian.....	43
4.1	Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero).....	79
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	83
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Penghasilan.....	84
4.4	Alasan Responden Menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	86
4.5	Frekuensi Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta dalam Kurun Waktu Satu Tahun.....	87
4.6	Trayek Kereta Api yang Sering Digunakan selain Jurusan Bandung-Jakarta.....	88
4.7	Hari Penggunaan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	89
4.8	Penilaian Responden terhadap Tarif Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	91
4.9	Penilaian Responden terhadap Kenyamanan dan Keamanan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	93
4.10	Penilaian Responden terhadap Ketepatan Jadwal Keberangkatan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	95

(Lanjutan Daftar Gambar)

Gambar	Judul	Halaman
4.11	Penilaian Responden terhadap Pilihan Transportasi untuk Bepergian.....	96
4.12	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Kekecewaan Pelanggan ( <i>Customer Defection</i> ).....	99
4.13	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Perpindahan Pelanggan ( <i>Customer Migration</i> ).....	101
4.14	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Keterikatan Pelanggan ( <i>Customer Bonding</i> ).....	104
4.15	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program Retensi Pelanggan.....	107
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan Ulang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta secara Teratur.....	108
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan Antar Lini Produk atau Jasa Kereta Api.....	110
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Referensi Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta Kepada Orang Lain.....	112
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kekebalan terhadap Tarikan Pesaing.....	114
4.20	Tingkat Loyalitas Penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta.....	115
4.21	Piramida Loyalitas Penumpang Kereta Api Jurusan Bandung-Jakarta Kelas Eksekutif.....	117
4.22	Grafik Uji Normalitas.....	120
4.23	Grafik Uji Kelayakan Model Regresi.....	120
4.24	Grafik Uji Kelayakan Tiap Data untuk Model Regresi.....	121
4.25	Persamaan Garis Regresi.....	125



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	PENGHITUNGAN VALIDITAS HASIL SPSS 13.0.....	135
2	PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS SECARA MANUAL.....	140
3	KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	146
4	PENGALAMAN DAN PENILAIAN RESPONDEN.....	147
5	TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PROGRAM RETENSI PELANGGAN.....	149
6	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS 13.0.....	154
7	PENGHITUNGAN ANALISIS REGRESI, UJI F DAN UJI HIPOTESIS SECARA MANUAL.....	157
8	KUESIONER.....	161
9	DAFTAR NILAI $T_{TABEL}$ DENGAN CARA SPSS.....	167
10	KODING CUSTOMER RETENTION.....	169

