



**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS JASA KERETA API LOGAWA PADA PT. KERETA API  
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL IX**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**DIMAS SURYA WAHYUDI**

**NIM. 080810201064**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**



**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS JASA KERETA API LOGAWA PADA PT. KERETA API  
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASIONAL IX**

**SKRIPSI**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Strata Satu Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh :  
**DIMAS SURYA WAHYUDI**  
**NIM. 080810201064**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**2012**

## **SURAT PERNYATAAN**

Nama : Dimas Surya Wahyudi  
NIM : 080810201064  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS JASA KERETA  
API LOGAWA PADA PT. KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) DAERAH OPERASIONAL IX

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 14 Juni 2012

Yang menyatakan,

**DIMAS SURYA WAHYUDI**

**NIM. 080810201064**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS JASA KELAS  
EKONOMI PADA PT. KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) DAERAH OPERASIONAL IX

Nama Mahasiswa : DIMAS SURYA WAHYUDI

NIM : 080810201064

Jurusan : MANAJEMEN

Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM

NIP. 19600413 198602 1 002

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

NIP. 19610710 198902 1 002

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Istifadah, SE., M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DAN LOYALITAS JASA KERETA API LOGAWA**  
**PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**  
**DAERAH OPERASIONAL IX**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : DIMAS SURYA WAHYUDI

NIM : 080810201064

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

14 Juni 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Mohamad Dimiyati, SE., M.Si : (.....)  
NIP. 19670421 199403 1 008

Sekretaris : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM : (.....)  
NIP. 19600413 198602 1 002

Anggota : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si : (.....)  
NIP. 19610710 198902 1 002

Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 1988403 1 002

## PERSEMBAHAN



*Dengan Kerendahan Hati yang tak terhingga, Kuucapkan Rasa Syukurku Kepada Allah SWT, Yang Kepada-Nya Tergantung Segala Sesuatu.*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk:*

- ✓ *Ke dua orang tuaku, Alm. Hj. Endang Yuliati dan H. Nanang Budiono, SE terima Kasih atas semua Kasih Sayang, Kerja Keras, Perhatian dan Do'a-Do'amu yang selalu membimbingku ke jalan menuju kesuksesan dalam hidup ini.*
- ✓ *Untuk Kakaku Yuan Reza Basuki, Deni Setiawan, Mochamad Alfian Windiarto, Intan Pramethika Setyadewi. Terima Kasih do'a, dukungan serta perhatiannya selama ini.*
- ✓ *Keluarga Besar Jember, Banyuwangi, dan Bondowoso,.*
- ✓ *Defyna Dwi Lestari yang selalu sabar menemani dalam suka dan duka, serta tempatku bersandar dan berkeluh kesah.*
- ✓ *Untuk Teman-Temanku Khususnya Angkatan 2008, yang Selalu Ada Untuk membantuku.*
- ✓ *Untuk Semua Orang Yang Mencintaiku Dan Kucintai Karena Allah SWT.*
- ✓ *Almamaterku Tercinta.*

## MOTTO

*“Dan apabila hamba-hambaKu bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepadaKu, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintahKu) dan hendaklah mereka beriman kepadaKu, agar mereka selalu berada dalam kebenaran.”*

**(Al-Baqarah: 186)**

*“Jangan pernah menyerah dengan keadaan, tetapi keadaanlah yang harus kita taklukan.”*

**(Penulis)**

*“Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.”*

**(Penulis)**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris tentang pengaruh manajemen perubahan PT. Kereta Api Indonesia terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas jasa kereta api Logawa pada daerah operasional IX. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau customers PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kereta Api Logawa di Daerah Operasional IX. Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh). Maka jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebesar 110 responden yang tersebar dalam tiga kecamatan Kota Jember, yang diperoleh dari jumlah seluruh variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 11 indikator dikalikan 11 ( $11 \times 10 = 110$ ). Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yaitu metode *Structural Equation Model* (SEM).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh simpulan bahwa Kebijakan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan arah positif. Kebijakan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan arah positif. Dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Logawa dengan arah positif.

Kata kunci : manajemen perubahan, kebijakan baru, kepuasan pelanggan dan loyalitas jasa



## PRAKATA

*Bissmillahirrahmannirrahim,*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan kelimpahan berkah-Nya yang telah diberikan serta segala petunjuk dan kekuatan yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul:

**“Pengaruh Manajemen Perubahan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Jasa Kereta Api Logawa Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, yang berupa petunjuk, bimbingan, pengarahan, dukungan moril maupun fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, dengan segala keterbukaan, kelapangan, dan ketulusan hati yang dalam, penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah memainkan peran penting dalam proses penyelesaian pembuatan skripsi ini :

1. Prof. Dr. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM., selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Ketut Indraningrat, M. Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember yang memberikan kesempatan dan membekali penulis

dengan ilmu pengetahuan melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.

6. Segenap staff administrasi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember (Mas Yuli, Mbak Nita dan Mbak Linda) atas segala keramahan dan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studinya.
7. Kedua orang tuaku tersayang, Papa Nanang Budiono yang selalu mencurahkan segala kemampuan daya dan upaya untuk mendukung anaknya tercinta ini agar menjadi seorang sarjana yang bisa dibanggakan. Tiada kata-kata lain yang dapat aku sampaikan selain terimakasih yang tiada tara atas semua perjuanganmu yang luar biasa hebatnya hingga anakmu mampu mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Segala curahan kasih sayang dan segala pengorbananmu tak akan mampu aku tuk membalasnya, aku hanya bisa mendoakan semoga papa sehat selalu dan semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan segala nikmat-Nya untuk papa...*Amin amin amin ya robbal alamin.*  
*Almarhumah Mama Endang Yuliati, Beristirahatlah dengan tenang di Surga. Semoga Allah SWT memberikan tempat yang terbaik untukmu disana...Amin Amin amin amin ya robbal alamin.*
8. Semua kakak – kakakku, Mas maupun Mbak yang ada di Jember, Bondowoso, Jogja maupun Banyuwangi yang suka memberi motivasi dan pencerahan. Terima kasih semua.
9. Mochamad Alfian Windiarto dan Intan Pramethika Setyadewi, terima kasih banyak atas bantuan kalian telah rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu mencari data skripsi.
10. Dokter cintaku, Defyna Dwi Lestari. Terima kasih atas segala dukungan semangat, doa, dan ketulusan yang kau berikan selama ini. Kelak jadilah dokter yang berguna untuk keluarga, teman dan bangsa ini.
11. Sahabatku tersayang (Ade Yani Novita, Deni Budiman, Deni Kurniawan, Forasti Yuniar, M. Ibnu Fajril, Siti Masitha dan Topo Harmoko) Terima kasih atas segala kenangan manis yang tercipta, persahabatan yang tulus, dan dukungan

yang kalian berikan. Semoga persahabatan ini akan terus terjalin hingga hari tua nanti.

12. Teman seperjuanganku Manajemen 2008 : Andre, Riska Ramdhani, Taufan Candra, Doni Lalapan dan seluruh teman-temanku di Manajemen 2008 yang tak bisa kusebutkan satu persatu. Terima kasih atas serpihan kisah penuh warna selama ini. Kalian takkan pernah ku lupakan. Teman – teman Manajemen angkatan tua : Dita (2002), Fikri (2007), Aan (2007), Faisal (2007) dan Evo (2006) terima kasih atas bantuannya.
13. Tim Futsal MGT-08. Terima kasih sudah mau mencari keringat bersama sejak semester awal, gila–gilaan bersama, semoga kegiatan ini tidak hanya berhenti sampai di sini kawan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

*Alhamdulillah Hirabbil Alamin*

*Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Jember, 14 Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB. II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teori .....	11
2.2.1 Manajemen Perubahan.....	11
2.2.2 Mengatasi Resistensi.....	12
2.2.3 Perilaku Konsumen .....	13
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.5 Loyalitas Pelanggan .....	15
2.2.6 Hubungan Manajemenen Perubahan,Kepuasan, dan Loyalitas	16

2.3 Kerangka Konseptual .....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	20
3.2 Jenis data dan Sumber Data .....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel .....	21
3.5 Teknik Pengukuran Data .....	22
3.6 Identifikasi Variabel.....	23
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.8 Metode Analisa Data .....	24
3.8.1 Uji Validitas .....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.8.3 Uji Asumsi SEM .....	26
3.8.4 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	27
3.8.5 Uji Hipotesis .....	31
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	32
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api.....	34
4.1.2 Kereta Api Logawa .....	35
4.1.3 Komposisi Karakteristik Responden.....	37
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.1.6 Uji Asumsi SEM .....	44
4.1.7 Analisis <i>Struktural Equation Modeling (SEM)</i> .....	46
4.1.8 Pengaruh Antar Variabel.....	50
4.2 Pembahasan.....	52

4.2.1 Pengaruh Kebijakan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.2.2 Pengaruh Kebijakan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	54
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas .....	56
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
3.1 Persamaan Struktural Penelitian.....	29
3.2 Uji Kesesuaian Model .....	30
4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	35
4.2 Kereta Api Penumpang Ekonomi PP .....	36
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	38
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi .....	38
4.6 Penilaian Responden Pada Kebijakan Baru .....	39
4.7 Penilaian Responden Pada Kepuasan pelanggan .....	40
4.8 Penilaian Responden Pada Loyalitas .....	41
4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kebijakan baru .....	42
4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	43
4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas .....	44
4.12 Indeks Kesesuaian SEM.....	46
4.13 Hasil Pengujian Kausalitas.....	48
4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	50
4.15 Pengaruh Langsung Variabel .....	51
4.16 Pengaruh Tidak Langsung Variabel.....	51
4.17 Pengaruh Total Antar Variabel .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	18
3.1 Kurva Normal Pengujian Dua Arah .....	26
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	32
4.1 Pengaruh Kebijakan baru terhadap Kepuasan dan Loyalitas .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Awal
- Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Data
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Model Fit Summary
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Kausalitas