

## PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, kususun jari jemariku di atas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahanku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku.

Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu kulimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan tugas akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah. **Teristimewa Papa dan Umi tercinta, tersayang, terkasih, dan yang terhormat.** Kupersembahkan sebuah tulisan dari didikan kalian yang kuaplikasikan dengan ketikan hingga menjadi barisan tulisan dengan beribukesatuan, berjuta makna kehidupan, tidak bermaksud yang lain hanya ucapan TERIMA KASIH yang setulusnya tersirat dihati yang ingin kusampaikan atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk anakmu selama ini. Hanya sebuah kado kecil yang dapatku berikan dari bangku kuliahku yang memiliki sejuta makna, sejuta cerita, sejuta kenangan, pengorbanan, dan perjalanan untuk dapatkan masa depan yang kuinginkan atas restu dan dukungan yang kalian

berikan. Tak lupa permohonan maaf ananda yang sebesar-sebesarnya, sedalam-dalamnya atas segala tingkah laku yang tak selayaknya diperlihatkan yang membuat hati dan perasaan papa dan umi terluka, bahkan teriris perih.

Ku bermohon dalam sujud kepada-Mu ya Allah, ampunilah segala dosa-dosa orang tuaku, bukakanlah pintu rahmat, hidayat, rezeki bagi mereka. Ya Allah, maafkan atas segala kekhilafan mereka, jadikan mereka ummat yang selalu bersyukur dan menjalankan perintah-Mu Ya Allah, Anugerahkan mereka, kesehatan, kekuatan, kesejahteraan dan tidak mudah lupa agar mereka dapat menjalani kehidupan sesuai dengan apa yang Engkau perintahkan. Aku mohon perlindungan-Mu terhadap mereka agar mereka terhindar dari siksa kubur dan siksa api neraka.

Ya Allah, berilah mereka balasan yang sebaik - baiknya, atas didikan mereka padaku dan pahala yang besar atas kasih sayang yang mereka limpahkan padaku, peliharalah mereka sebagaimana mereka memeliharaku. Dan jadikan hamba-Mu ini anak yang selalu berbakti pada orang tua, dan dapat mewujudkan mimpi orang tua serta membalas jasa orang tua walaupun jelas terlihat bahwa jasa orang tua begitu besar, takkan terbalas oleh dalam bentuk apapun. Sesungguhnya Engkaulah yang memiliki Kurnia Maha Agung, serta anugerah yang tak berakhir dan Engkaulah yang Maha Pengasih diantara semua pengasih, Aamiin.

## **MOTTO**

Pengetahuan adalah kekuatan, Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua dan sebagai pusaka untuk anak – anak kita. Hanya kebodohan yang meremehkan pendidikan. Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama. Jangan pernah hina pribadi anda dengan kepalsuan karena dialah mutiara diri anda yang tak ternilai, hati suci selalu benar, tetapi gejolak hati selalu mengubah hasrat hati suci, orang yang ada dalam hati suci adalah orang yang bertaqwa dan beriman.

**(Nurhalimah Afsha)**





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan dosen pembimbing I (satu) penulisan skripsi ini yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dan memberikan arahan, saran, dan kritikan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Syafrizaldi, M.Psi selaku ketua jurusan psikologi industry dan organisasi yang selalu memberikan kemudahan dalam memperlengkapi berkas – berkas dari penyusunan seminar proposal hingga penyusunan berkas sidang.
3. Bapak Drs. Mulia Siregar, M.Psi selaku dosen pembimbing II (dua) penulisan skripsi ini yang selalu memberikan arahan, saran, dan kritikan dari awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Ummu Khuzaimah, S.Psi, M.Psi sebagai dosen penguji, Terima kasih atas segala kritikan, masukan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan kepada peneliti guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik. Masukan itu sangat berguna bagi saya untuk selanjutnya.

5. Bapak Drs. Maryono. M.Psi sebagai sekretaris penguji dan sekaligus dosen pembimbing akademik. Terima kasih atas segala kritikan, masukan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan kepada peneliti guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Dosen-dosen dan staf administrasi Fakultas Psikologi yang telah memberikan masukan dan dukungan dan membantu segala hal yang berbentuk administrasi saya selama pengerjaan skripsi ini. Terimakasih juga untuk bang Mimi, kak Fida, bang Janed, kak Tatik, bang Iswardi, bang Syamsir yang telah membantu mempersiapkan segala berkas – berkas dari seminar proposal hingga berkas sidang.
7. Untuk Ibu Eryanti Novita dan Ibu Nafesah terima kasih banyak atas waktu dan kesediaannya dalam perlengkapan berkas berupa kartu puas praktikum.
8. Orang tua saya, M. Rianto Ryadi. SH dan Ibu saya Anita S yang telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk membiayai saya dari TK hingga ke Perguruan Tinggi, selalu mendukung, selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang luar biasa sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk kedua nenek saya Lenahati (Subulussalam) dan Rohana (Tembung) terima kasih untuk kasih sayang dan doanya, untuk kedua abang saya M. Andy Fasha, S.Pdi dan M. Abdul Ghani S.Pdi terimakasih untuk kasih sayang dan perhatiannya. Dan untuk seluruh keluarga saya Bude/Pakde, Bulek/ Pakle, yang di medan dan Bunda/Ayah, Om/ Bunda yang di subulussalam terima kasih untuk semua nasehat, dukungan dan doanya. Dan untuk keluarga lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih banyak.
10. Untuk Bunda Babby Hasmayni, S. Psi, M. Psi, Bunda Lola D. Ningrum, Eyang dan Adek fathan, fathir terimakasih karena selalu mendukung, mendoakan saya selama pengerjaan skripsi ini, dan memberikan semangat bagi saya. Dan untuk kak ita terimakasih karena sudah nyemangati dan mendoakan saya.

11. Untuk Mas Suwanda, kak Rindi Agustina Damanik, SE, Abang Edi Saputra S.kom, terimakasih karena telah banyak memberi bantuan, dukungan, doa, semangat, perhatian, terima kasih banyak.
  12. Tak lupa untuk abang Rahmadani Syahputra (Dani) yang telah banyak memberi bantuan, dukungan, doa, semangat, perhatian. Terimakasih banyak.
  13. Untuk sahabatku Dewi Iestari (dewi), Sri Handayani (kaka anda), Suriani(yani), ivo, amy, andre, Inda Wati (mbak inda), noni, dani (dancew), dan semua teman saya stambuk 2010, terimakasih banyak karena sudah jadi sahabat buat saya, membantu saya, nyemangati saya, dan mendoakan saya, terimakasih banyak untuk semuanya. Mohon maaf yang tidak bisa saya sebutkan.
  14. Dan tak lupa untuk Blue ( kereta ) karena sudah menemani saya dari awal kuliah hingga penyusunan skripsi ini, baik cuaca cerah hingga hujan (banjir), disaat kenak tilang hingga kecelakaan (terjatuh), terimakasih sudah menjadi teman baru buat saya.
- Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.





## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Mahasiswa .....	13
1. Pengertian Mahasiswa .....	13
B. Loyalitas Pelanggan .....	15
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	15
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan .....	17
3. Karakteristik loyalitas pelanggan .....	18
4. Aspek – aspek loyalitas pelanggan .....	19
C. Kualitas pelayanan .....	21
1. Pengertian kualitas pelayanan .....	21
2. Faktor – faktor kualitas pelayanan .....	24
3. Aspek – aspek kualitas pelayanan .....	25
D. Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan .....	26
E. Kerangka konseptual .....	29
F. Hipotesis .....	30

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel penelitian .....	31
B. Definisi Operasional variable penelitian .....	31
1. Loyalitas pelanggan .....	31
2. Kualitas pelayanan .....	32
3. mahasiswa .....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
D. Metode Pengumpulan Data .....	34
E. Validitas Dan Reliabilitas alat ukur .....	37

1. Validitas.....	37
2. realibilitas . .....	38
F. Metode Analisis Data .....	39

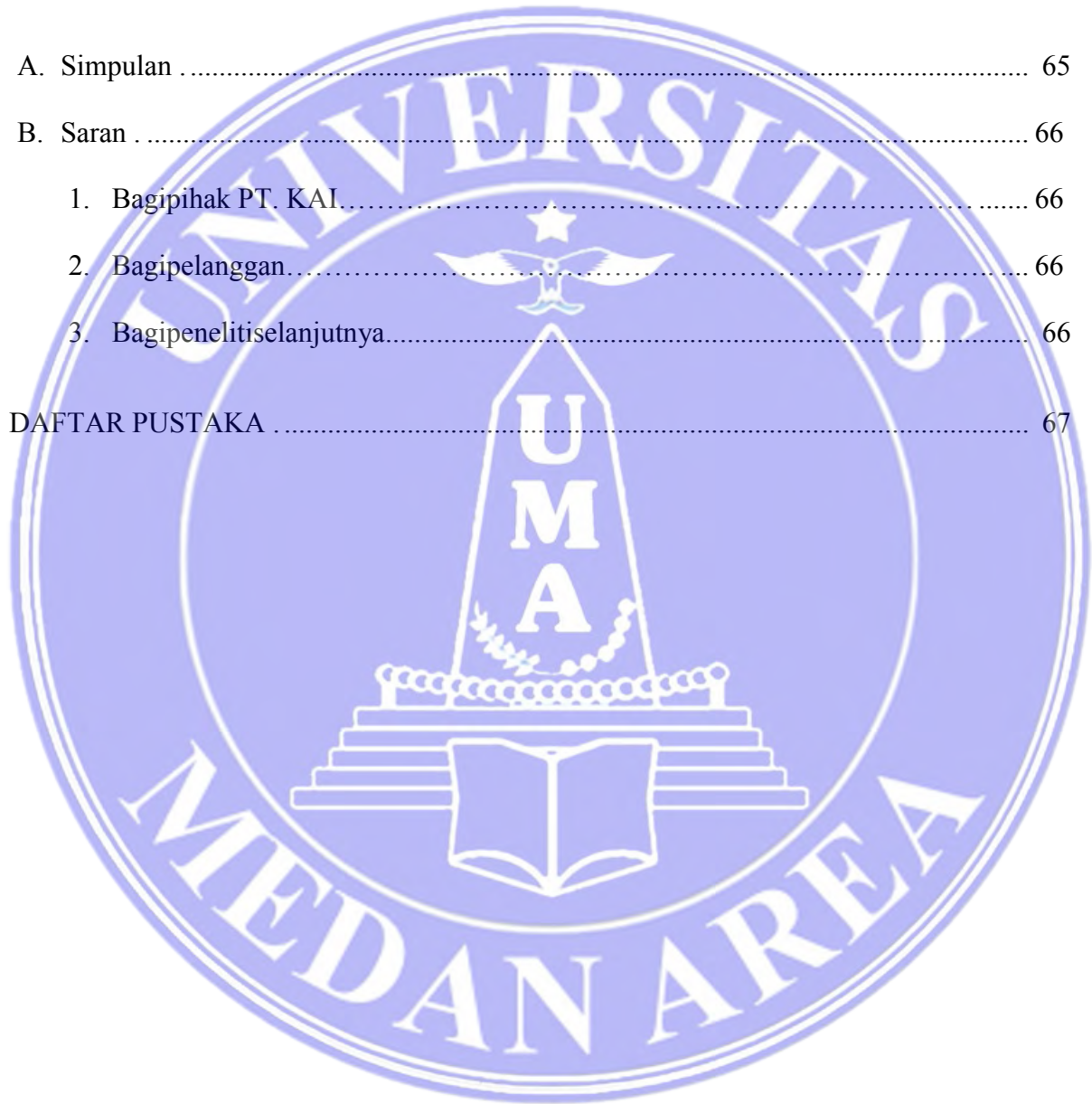
#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancanah Penelitian.....	41
B. Pelaksanaan Penelitian .....	49
1. Administrasi Pengambilan Data .....	49
2. Persiapan Alat Ukur.....	50
a. Skala kualitas pelayanan.....	50
b. Skala loyalitas pelanggan.....	51
3. Pelaksanaan penelitian.....	51
a. Validitas skala kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan .....	52
b. Realibilitas skala kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan .....	53
4. Hasil Penelitian.....	55
a. Uji asumsi.....	55
1. Uji normalitas sebaran .....	55
2. Uji linearitas hubungan.....	56
5. Hasil Perhitungan Analisis data.....	57
a. analisis korelasi product moment.....	57
6. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	59
a. Mean hipotetik.....	59
b. Mean empiric .....	59
1. Kualitas pelayanan.....	59
2. Loyalitas pelanggan .....	60

c. Kriteria.....	60
d. pembahasan .....	61

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

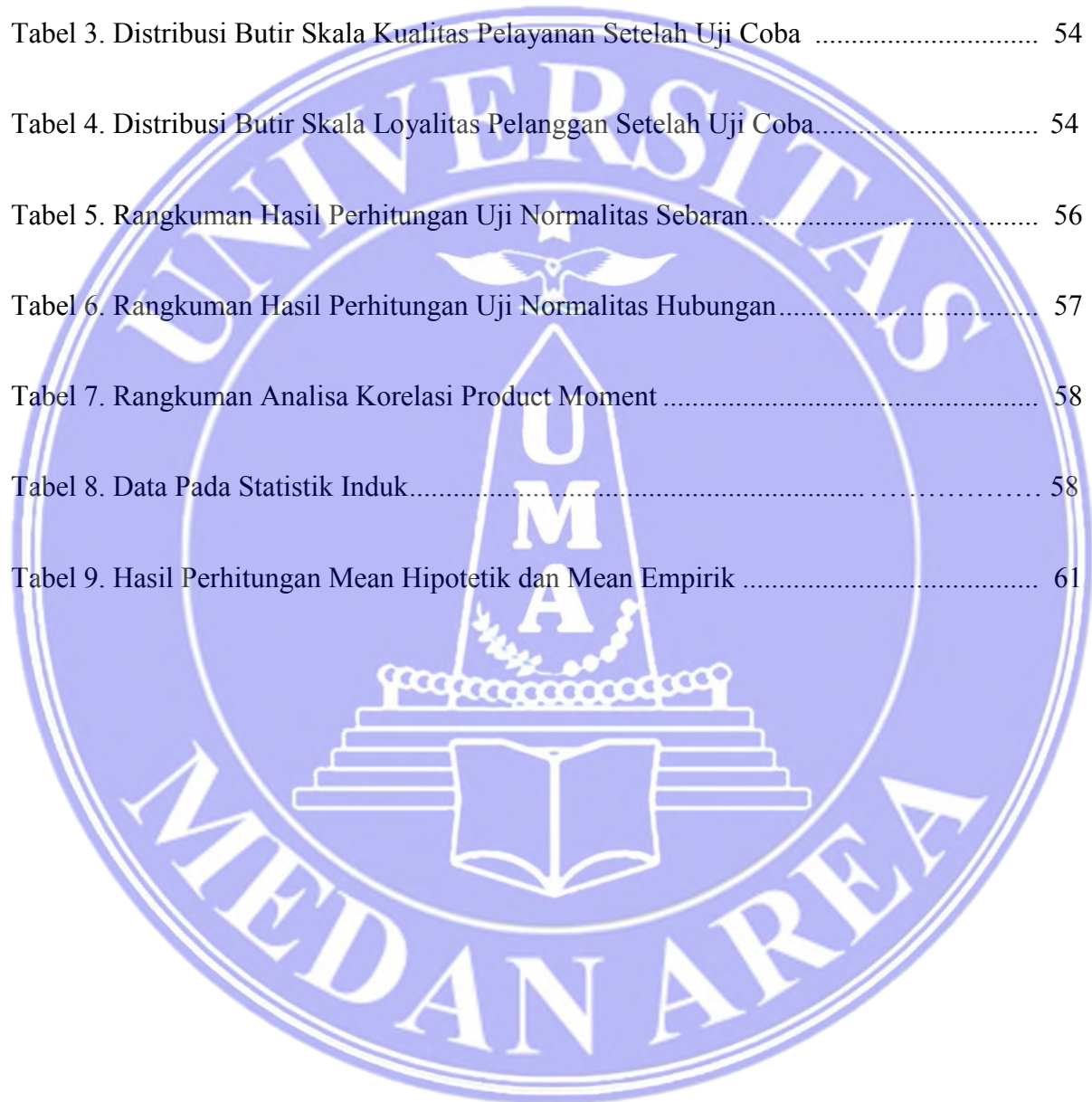
A. Simpulan .....	65
B. Saran .....	66
1. Bagipihak PT. KAI.....	66
2. Bagipelanggan.....	66
3. Bagipenelitiselanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Penyebaran Aitem Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	50
Tabel 2. Distribusi Penyebaran Aitem Skala Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	51
Tabel 3. Distribusi Butir Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba .....	54
Tabel 4. Distribusi Butir Skala Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	54
Tabel 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	56
Tabel 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Hubungan.....	57
Tabel 7. Rangkuman Analisa Korelasi Product Moment .....	58
Tabel 8. Data Pada Statistik Induk.....	58
Tabel 9. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Alat Ukur Penelitian

1. Skala Kualitas Pelayanan
2. Skala Loyalitas Pelanggan

### LAMPIRAN B

Data Uji Coba

1. Data Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan
2. Data Uji Coba Skala Loyalitas Pelanggan

### LAMPIRAN C

Uji Validitas Aitem Dan Reliabilitas Data Uji Coba

1. Uji Validitas Aitem dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan
2. Uji Validitas Aitem dan Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan

### LAMPIRAN D

Analisis Data Penelitian

1. Uji Normalitas
2. Uji Korelasi
3. Uji Linieritas

### LAMPIRAN E

Surat Keterangan Bukti Penelitian