

SKRIPSI

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
STASIUN KERTAPATI PALEMBANG**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV
Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Ferly Ardiansyah

NIM 062240612763

Dosen Pembimbing:

Dra. Risnawati, M.Pd.

NIP 196804011994032001

Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.

NIP 196106051989032002

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG disusun oleh **Ferly Ardiansyah (NIM 062240612763)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar Skripsi**.

Pembimbing 1



Dra. Risnawati, M.Pd.
NIP 196804011994032001

Pembimbing 2

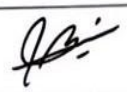
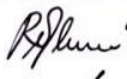


Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002

HALAMAN PENGESAHAN

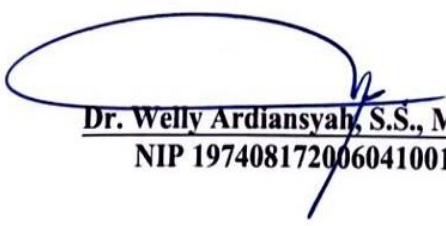
Judul Skripsi:

PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG disusun oleh **Ferly Ardiansyah (NIM 062240612763)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Hari Rabu, 24 Juli 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. NIP 197602222002121001	
Anggota Penguji 1	Dra. Risnawati, M.Pd. NIP 196804011994032001	
Anggota Penguji 2	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. NIP 198602262015042003	
Anggota Penguji 3	Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling. NIP 199208172023212088	

Disetujui oleh:

**Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL TUGAS AKHIR (TA)

Nama : Ferly Ardiansyah
NPM : 062240612763
Jurusan/Program Studi : Bahasa dan Pariwisata / D4 Usaha Perjalanan Wisata
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kertapati Palembang

Palembang, 20 Juni 2026

Tim Pembimbing:

Pembimbing I,



Dra. Risnawati, M.Pd
NIP 196804011994032001

Pembimbing II,



UMMASYROH, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata



Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ferly Ardiansyah

NIM : 062240612763

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Proposal Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Proposal Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Proposal Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Juni 2026



Ferly Ardiansyah

NIM 062240612763

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Ilmu tanpa amal bagaikan pohon tanpa buah"

(Ali bin Abi Thalib)

"Tidak ada usaha yang sia-sia bagi mereka yang percaya, berdoa, dan terus melangkah meski dalam keterbatasan."

(Penulis)

1. Ku persembahkan untuk Kedua Orang Tua Tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tidak pernah terbalaskan. Terima kasih atas segala perjuangan dan keikhlasan yang menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis.
2. Ku persembahkan untuk Dosen Pembimbing dan Pimpinan Jurusan. Kepada Ibu Dra. Risnawati, M.Pd dan Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan ilmu, arahan, serta motivasi hingga terselesaikannya karya ini. Kepada Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd selaku Ketua Jurusan, dan Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par selaku Ketua Program Studi, yang telah memberikan dukungan serta fasilitas selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Kertapati Palembang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Par.) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai keterbatasan dan kendala. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S, M.Pd Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom. Selaku Sekertaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati S.ST., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. selaku Ketua Program Studi, yang telah memberikan dukungan serta fasilitas selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Dra. Risnawati, M.Pd Selaku Pembimbing 1 yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. Selaku Pembimbing 2 yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Karnia selaku supervisor *Customer service* Stasiun Besar A Kertapati yang telah bersedia meluangkan waktu bagi penulis selama kegiatan penelitian Skripsi ini.
8. Bapak Karnedi, Mas Rozak, Mba Nyimas, Mba Serina, Mba Refina, Mba Icha, Mas Agung dan Mas Bintang, selaku Staff *Customer service* di Stasiun Kertapati Palembang yang telah membantu dan membimbing penulis dalam

pelaksanaan penelitian Skripsi.

9. Orang tua tercinta , terkasih dan tersayang (Ibu dan Ayah) Terima kasih yang tiada terhingga atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Segala perjuangan Ibu dan Ayah menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara/Saudari kandungku Terima kasih atas dukungan, semangat, serta perhatian yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dalam setiap proses yang penulis jalani.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik penulis,. Rata Andini, Shefia, Innayah Putri Syakira, dan Defanya Alfahira yang selalu memberikan dukungan, semangat, kebersamaan, serta bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap momen, tawa, dan perjuangan yang kita lalui bersama. (littlesecret_2022)
12. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat terbaik yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada Preti Permatasari, Shevira Putri Berlian, dan Sabila May Putri Iswan atas segala semangat, perhatian, bantuan, serta persahabatan yang tulus. Penulis sangat bersyukur atas kehadiran mereka dan berharap tali persahabatan ini senantiasa terjaga di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Kertapati Palembang. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Nilai pelanggan dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Kertapati Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel nilai pelanggan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan kategori sangat tinggi, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,28 dengan kategori sangat baik, dan kepuasan pelanggan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,30 dengan kategori sangat puas. Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa nilai pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, peningkatan nilai pelanggan dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Kertapati Palembang.

Kata Kunci: Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of customer value and service quality on customer satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero), Kertapati Railway Station, Palembang. Customer satisfaction is one of the important factors that determine the success of a service company in retaining customers and improving its competitiveness. Customer value and service quality are factors that can influence the level of customer satisfaction with the services received. This study employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of customers of PT Kereta Api Indonesia (Persero), Kertapati Railway Station, Palembang. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), t-test, and F-test with the assistance of Statistical Product and Service Solutions (SPSS). The descriptive analysis results indicate that the customer value variable obtained a mean score of 4.23 categorized as very high, service quality obtained a mean score of 4.28 categorized as very good, and customer satisfaction obtained a mean score of 4.30 categorized as very satisfied. The inferential analysis results show that customer value and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. Therefore, improving customer value and service quality can increase customer satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero), Kertapati Railway Station, Palembang.

Keywords: *Customer Value, Service Quality, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN JUDUL SKRISPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.2 Manfaat Teoritis	8
1.5.3 Manfaat Akademis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Nilai Pelanggan	11
2.2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	18

2.4	Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Objek, Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5	Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1	Uji Validitas Data.....	27
3.5.2	Uji Reliabilitas	27
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.5.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	29
3.6	Uji Hipotesis	29
3.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	29
3.6.2	Uji F (Simultan)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Deskripsi Umum Penelitian	31
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
4.1.2	Karakteristik Responden	32
4.2	Deskripsi Hasil Variabel.....	35
4.2.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai.....	35
4.2.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas.....	36
4.2.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	37
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.3.1	Uji Validitas	38
4.3.2	Uji Reliabilitas	40
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.5	Uji Hipotesis	42
4.5.1	Uji Hipotesis parsial (Uji t).....	42
4.5.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	43
4.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	44

4.7.1	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.7.2	Pengaruh secara parsial Kualitas Layanan.....	45
4.7.3	Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Nilai.....	35
Tabel 4.5 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas....	36
Tabel 4.6 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan .	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	42
Tabel 4.11 Uji Hipotesis Simultan(Uji F)	43
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data.....	53
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data	54
Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I	55
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II	56
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	57
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	59
Lampiran 7 Lembar Rekomendasi	61
Lampiran 8 Kuesioner Responden	62
Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	66
Lampiran 10 Hasil Olahan Data Kuesioner IBM SPSS Statistics 29	67
Lampiran 11 Dokumentasi Pengambilan Data	71
Lampiran 12 Tabel Penelitian Terdahulu.....	72
Lampiran 13 Revisi Ujian Skripsi Penguji I	75
Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi Penguji II.....	76
Lampiran 15 Revisi Ujian Skripsi Penguji III.....	77
Lampiran 16 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi.....	78