

**ABSTRAK**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TRANSPORTASI**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Studi Kasus Pada Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks)

**Monika Atika Tyas Martanilofa**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2009**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa transportasi Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks), dan untuk mengetahui apakah kualitas jasa transportasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. Dengan sampel sebanyak 100 responden dari pelanggan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks). Kemudian untuk teknik analisis data penelitian, penulis menggunakan Distribusi Sederhana dan Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa : 1). Karakteristik konsumen yang menggunakan jasa transportasi kereta api Prameks didominasi oleh laki-laki yang merupakan mahasiswa, usia antara 20 tahun - 30 tahun dengan pendidikan terakhir yang tinggi (SMA keatas) dan memiliki status ekonomi yang rendah. 2). Kualitas jasa transportasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF QUALITY TRANSPORTATION SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY**

Case study at Prambanan Express Train (Prameks)

**Monika Atika Tyas Martanilofa**  
**Sanata Dharma Univercity**  
**Yogyakarta**  
**2009**

This research was done to know (1) the characteristic user of transportation of Prambanan Express Train (Prameks) and (2) whether the quality of transportation service have an effect on to customer loyalty.

To obtain the data, the research used the questionnaires and documentation method using sample as many as 100 respondent from the customer of Prambanan Express Train (Prameks). Then for the technique the analysis research data, the research used the Simple Distribution and Simple Linear Regression.

Based to the data analysis, the research found that 1) Consumer characteristic using service the transportation Prameks Train was predominated by male most of them were students, aged between 20 to 30 year, with graduated from high school (SMA and up) and had the low economics status 2) The quality of transportation service had the positive and significant influence to customer loyalty.