

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KERETA API KOMUTER  
MADIUN JAYA**

**KAIMANA RIZKY GASWORO**

**NPM: 141110216**

**Mahasiswi Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**

**(kaimanarizky@gmail.com)**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini dilakukan kepada pengguna jasa Kereta Api Komuter Madiun Jaya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pelanggan jasa transportasi Kereta Api Komuter Madiun Jaya di Madiun. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa kereta api komuter Madiun Jaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Convenience Sampling*. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuisioner, sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan serta variabel mana yang paling dominan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan Kereta Api Komuter Madiun Jaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji dengan tingkat signifikan masing-masing variabel tersebut.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan.**