

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KESETIAAN PELANGGAN  
(STUDI PADA KA PRAMEKS)**

ADITYO SETYO NUGROHO

NIM : 141110256

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan. Penelitian ini diambil karena masih terdapat perbedaan penelitian antara penelitian yang satu dengan yang lain serta terdapat perbedaan antara keadaan aslinya dari data penelitian dengan teori yang ada. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Teknik sampel yang digunakan adalah *non random sampling* dan *purposive sampling*. Pengumpulan data yang diambil dari kuesioner yang dibagi kepada sebagian penumpang yang pernah menggunakan jasa KA Prameks minimal 8 kali. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisa regresi linear berganda, maka untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan penumpang KA Prameks dan mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan penumpang KA Prameks. Dari penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa kesetiaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan***