

PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KERETA CEPAT WHOOSH

ALDAN SAHDEO PRATAMA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Kereta Cepat Whoosh” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Aldan Sahdeo Pratama
K1401221206



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

ALDAN SAHDEO PRATAMA. Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Kereta Cepat Whoosh. Dibimbing oleh YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

Perkembangan transportasi rel berkecepatan tinggi di Indonesia ditandai dengan hadirnya Kereta Cepat Whoosh sebagai layanan pertama di Asia Tenggara. Sebagai layanan transportasi premium, keberhasilan Whoosh tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna, serta menganalisis pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada layanan Kereta Cepat Whoosh. Data diperoleh dari 333 responden pengguna layanan Whoosh yang menggunakan layanan Whoosh yang melakukan perjalanan pada rute Jakarta–Bandung maupun Bandung–Jakarta melalui kuesioner daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan PT KCIC untuk meningkatkan kualitas dimensi dependability dan novelty, serta mengembangkan program loyalitas pelanggan berbasis digital.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kereta cepat, loyalitas pelanggan, SEM-PLS, *user experience*.

ABSTRACT

ALDAN SAHDEO PRATAMA. The Effect of User Experience on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Whoosh High-Speed Train. Supervised by YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

The development of high-speed rail transportation in Indonesia is marked by the presence of Whoosh as the first high-speed train service in Southeast Asia. As a premium transportation service, Whoosh's success is not only determined by technical aspects, but also by the quality of user experience perceived by customers. This study aims to identify user characteristics and analyze the effect of user experience on customer satisfaction and customer loyalty among millennial users of the Whoosh high-speed train. Data was obtained via an online questionnaire from 333 respondents who used the Whoosh service for travel on the Jakarta–Bandung or Bandung–Jakarta routes. This study used a quantitative approach with descriptive methods and SEM-PLS analysis. The results show that user experience has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty. This study recommends PT KCIC to improve the quality of dependability and novelty dimensions, and develop digital-based customer loyalty programs.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, high speed rail, SEM-PLS, *user experience*.



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KERETA CEPAT WHOOSH

ALDAN SAHDEO PRATAMA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Skripsi:

1. Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari S.E., M.S.M.
2. Dr. Nur Hasanah, S.Kom., M.Eng.

Judul Skripsi : Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Kereta Cepat Whoosh

Nama : Aldan Sahdeo Pratama

NIM : K1401221206

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Yudha Heryawan Asnawi, M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
10 Juli 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Juni 2026 dengan judul "Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Kereta Cepat Whoosh." Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberi arahan dan dukungan selama proses penyusunan hingga skripsi diselesaikan.
2. Ibu Dr. Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari, S.E., M.S.M. dan Ibu Dr. Nur Hasanah, S.Kom., M.Eng. sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan evaluasi yang konstruktif demi penyempurnaan karya ilmiah ini.
3. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Bisnis IPB yang telah berupaya mendidik dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
4. Kedua orang tua penulis, (ALM.) Bapak Indra dan Ibu Afriyanti Bellinda, serta saudara kandung yaitu Andrian Dwi Sahdeo Putra, yang selalu memberikan doa, motivasi, serta dukungannya kepada penulis.
5. Sahabat-sahabat terdekat, Nailah, Fadhil, Bayhaqi, Fillah, Rasyid, Jaya, Prima, Deni, dan Berlin yang selalu memberi dukungan dan semangat bagi penulis.
6. Teman-teman Sekolah Bisnis IPB 59 sebagai teman seangkatan yang telah membersamai, menjadi teman seperjuangan, dan berbagi pengalaman yang berharga.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Aldan Sahdeo Pratama

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	v
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>User Experience</i>	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Loyalitas Pelanggan	10
2.4 Kereta Cepat Whoosh	11
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Kerangka Pemikiran	12
2.7 Hipotesis Penelitian	13
III METODE	15
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.2 Jenis, Sumber, dan Cara Pengumpulan Data	15
3.3 Teknik Penentuan Responden	16
3.4 Tahapan Penelitian	17
3.4.1 Pengolahan Data	17
3.4.2 Analisis Data	18
3.5 Variabel Operasional	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Objek Penelitian	23
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	26
4.4 Analisis SEM-PLS	30
4.5 Implikasi Manajerial	36
V SIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Simpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41
RIWAYAT HIDUP	49

DAFTAR TABEL

1	<i>Passenger-km Kereta Cepat China (HSR)</i>	2
2	<i>Railways passengers carried (Passenger-km) Indonesia</i>	2
3	Pengguna wisatawan asing layanan Whoosh	3
4	Pembobotan skala <i>likert</i>	18
5	Kategori variabel berdasarkan indeks	18
6	Variabel operasional	20
7	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	23
8	Karakteristik responden berdasarkan usia	24
9	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	24
10	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan	24
11	Karakteristik responden berdasarkan kanal pembelian tiket	25
12	Karakteristik responden berdasarkan waktu pembelian tiket	25
13	Kriteria jawaban responden pada variabel <i>user experience</i>	26
14	Kriteria jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan	28
15	Kriteria jawaban responden pada variabel loyalitas pelanggan	29
16	Nilai <i>average variance extracted (AVE)</i>	31
17	Nilai <i>cross loading</i>	32
18	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha</i>	33
19	Nilai <i>R-Square</i>	34
20	Nilai <i>path coefficient</i>	35

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	13
2	Model penelitian	14
3	Hasil <i>outer model</i>	31
4	Hasil uji <i>bootstrapping</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	42
2	Lampiran 2 Pendekatan secara Langsung kepada para Responden	48