

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS LAYANAN JASA KERETA API
EKSEKUTIF ARGO LAWU**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NURUL AINI
B 100 020 022

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS LAYANAN JASA KERETA API
EKSEKUTIF ARGO LAWU**

Yang ditulis oleh:

NURUL AINI
B 100 020 022

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2013

Pembimbing



(Anton Agus Setyawan, SE, MSI)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NURUL AINI**
NIRM : **B 100 020 022**
Jurusan : **EKONOMI**
Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA KERETA
API EKSEKUTIF ARGO LAWU**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **Mei 2013**

Yang membuat pernyataan,

NURUL AINI

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, karena itu apabila telah selesai tugas, kerjakanlah tugas yang lain dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q. S Assy-Syarh : 6-8)

"Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil"

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat dan setulus hati, karya ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk. TanpaNya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
- ❖ Rosulullah SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- ❖ Ibu dan Ayah tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.
- ❖ Suami dan anak-anakku tercinta yang senantiasa selalu memberikan semangat dan do'anya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur Alhamdulillah selaku dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan atas segala ridlo yang diberikan-Nya segala jalan dan rintangan dalam menyusun skripsi ini, baik dalam proses penelitian maupun penyusunannya dapat penulis lampau.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat wajib bagi mahasiswa Ekonomi jurusan Manajemen dalam memenuhi persyaratan untuk ujian akhir tingkat kesarjanaan. Penulis berharap skripsi ini merupakan sebuah karya ilmiah yang memang selayaknya dihasilkan atas dasar disiplin ilmu dan bidang yang dipelajari, untuk dipersembahkan kepada orang-orang yang mencintai dan dicintai, dan diserahkan kepada almameter.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dan bantuan berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Triyono, SE. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMS.
2. Anton Agus Setyawan, SE, MSI, selaku Pembimbing Utama Skripsi, terima kasih atas bimbingan, saran, kritik, nasihat, waktu yang diberikan ,dan telah banyak membantu dalam proses penulisan skripsi.
3. Dra. Hj. Mabruroh, selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UMS yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna bagi penulis.

5. Bapak Edy Suryanto, SE, selaku Ketua Gugus Tugas 6A Stasiun Solo Balapan, terima kasih telah memberikan ijin dan kesempatan untuk magang penelitian di Customer Service Solo Balapan.
6. Yang tercinta Ibu, Bapak, Suami dan anak-anakku, terima kasih atas segala do'a dalam setiap langkah-langkahku, tulus kasih sayang yang diberikan, dan kerja kerasnya guna membiayai pendidikanku sampai saat ini.
7. Semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini. Terima kasih banyak.

Hanyalah Allah pemilik kesempurnaan. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan yang membangun dari semua pihak. Tiada sesuatu pun Allah ciptakan tanpa manfaat. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan kemajuan ilmuNya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Jasa.....	6
B. Kepuasan Konsumen	9
C. Kualitas Jasa.....	16
D. Kualitas Pelayanan.....	19
E. Layanan Jasa Kereta Api	19
F. Penelitian Terdahulu	20
G. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Kerangka Pemikiran.....	23
B. Metode Penelitian	23
C. Data dan Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Metode Analisis Data	31

BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36
A. Kereta Api Indonesia	36
B. Kereta Api Argo Lawu	42
C. Hasil Analisis Data	48
D. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran-Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Harapan	49
Tabel 4.2 Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	50
Tabel 4.3. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Kepentingan	51
Tabel 4.4. Rangkuman Uji Realiabilitas Kuesioner Harapan	52
Tabel 4.5. Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja.....	52
Tabel 4.6. Rangkuman Uji Realibilitas Kuesioner Kepentingan	53
Tabel 4.7. Umur Responden.....	53
Tabel 4.8. Pendidikan Responden	54
Tabel 4.9. Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.10. Pendapatan Responden tiap Bulan.....	55
Tabel4.11. Hubungan Antara Tanggapan Penumpang Tentang Keandalan dengan Kepuasan.....	57
Tabel 4.12 Hubungan Amara Tanggapan Penumpang Tentang Ketanggapan dengan Kepuasan	60
Tabel 4.13. Hubungan Antara Tanggapan Penurnpang Tentang Keyakinan Dengan Kepuasan.....	62
Tabel 4.14. Hubungan Antara Tanggapan Penumpang Tentang Empati Dengan Kepuasan	64
Tabel 4.15. Hubungan Antara Tanggapan Penumpang Tentang Keberwujudan Dengan Kepuasan.....	67

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk pertama, mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan jasa yang diberikan oleh KA Eksekutif Argo Lawu. Kedua, untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara dimensi layanan jasa dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu dan ketiga, untuk mengetahui dimensi layanan jasa yang paling erat hubungannya dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu. Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Solo Balapan Surakarta.

Dimensi layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keberwujudan. Sedangkan untuk menghitung kepuasan penumpang digunakan analisis *Importance Performance Analysis*. Dan untuk menghitung kualitas layanan digunakan analisis *Service Petibrinance tertimbang (SERVTERF tertimbang)*. Alat analisis yang digunakan adalah Chi Square dan Koefisien Korelasi Kontingensi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari penumpang KA Eksekutif Argo Lawu.

Hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa keterkaitan antara keandalan dan keberwujudan dengan kepuasan secara teoritis dan hipotesis mempunyai keterkaitan yang erat. Hasil penelitian membuktikan hipotesis dan teori tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh probabilitas nilai *Chi Square* sebesar 0,030 (keandalan dan 0.000 (keberwujudan) probabilitas kurang dari 0,05. Keterkaitan antara ketanggapan, keyakinan dan empati dengan kepuasan secara teoritis dan hipotesis tidak mempunyai keterkaitan yang erat.

Hasil penelitian tidak membuktikan hipotesis dan teori tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas *Chi Square* antara ketanggapan, keyakinan dan empati dengan kepuasan penumpang sebesar 0,054 (ketanggapan) 0.064 (keyakinan) dan 0.105 (empati) probabilitas diatas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa faktor ketanggapan, keyakinan dan empati kurang dianggap penting dalam pandangan konsumen yang dikaitkan dengan kepuasan.

Kata Kunci: Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Keberwujudan dan Kepuasan Pertumpang.