

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.KAI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

FARIDA MAHDALENA

B 100 140 056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.KAI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di
Stasiun Ngrombo Grobogan)**

Yang ditulis dan disusun oleh :

FARIDA MAHDALENA

B 100 140 056

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 09 Februari 2019

Pembimbing Utama

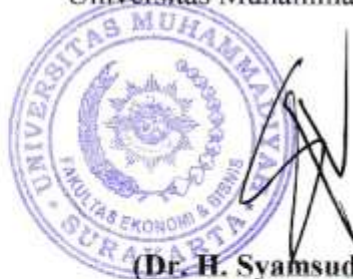


(Dra. Mabrurroh, MM.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **FARIDA MAHDALENA**
NIRM/NIM : **B100140056**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PT. KAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun
Ngrombo Grobogan)**

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 hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 09 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

(FARIDA MAHDALENA)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Setiap anugrah memiliki pembuka dan penghalang. Pembuka anugerah adalah sabar, penghalang anugerah adalah malas. “

(instagram ; beraniberhijrah)

“.....Kami akan menguji kamu dengan keburukan dan kebaikan sebagai cobaan (yang sebenar-benarnya). Dan hanya kepada kamilah kamu dikembalikan. ”

(QS. Al-anbiya 35)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

♥Ayah dan Ibuku tercinta dan tidak lupa untuk keluarga besar SPH, serta teman-teman dekatku atas dukungan dan perhatiannya selama ini.

ABSTRAK

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan di PT.KAI Stasiun Ngombo Grobogan yang terdiri dari : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan kepada pelanggan, mengenai apakah kualitas pelayanan yang sudah dijalankan sudah tepat sasaran atau memerlukan evaluasi tambahan.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api di Stasiun Ngrombo Grobogan, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan dengan 133 orang responden dan menggunakan rumus *Slovin* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa *Reliability* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,122 dan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$ sehingga *reliability* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Responsiveness* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,233 dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ sehingga *responsiveness* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Assurance* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,238 dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga *assurance* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Empathy* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,138 dan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ sehingga *empathy* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Tangibles* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,125 dan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga *tangibles* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.*

ABSTRACT

The objective to be achieved in this study is to determine the effect of Service Quality variables at PT. KAI Ngombo Grobogan Station consisting of: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles on Customer Satisfaction. The results of this study are expected to be used as consideration for evaluating the level of service to customers, regarding whether the quality of services that have been carried out are on target or require additional evaluation.

This research is an explanatory research that explains causal relationships between variables through testing hypotheses using SEM (Structural Equation Modeling). The population in this study is the train passengers at Ngrombo Grobogan Station, while the sample in this study is the Kedung Sepur Train passengers at Ngrombo Grobogan Station with 133 respondents and using the Slovin formula as a sampling technique.

Based on the results of research for the influence of Service Quality on Customer Satisfaction, it is known that Reliability is obtained a regression coefficient of 0.122 and a significance value of $0.047 < 0.05$ so that reliability has a significant effect on customer satisfaction. Responsiveness obtained a regression coefficient of 0.233 and a significance value of $0.004 < 0.05$ so that responsiveness has a significant effect on customer satisfaction. Assurance obtained regression coefficient of 0.238 and a significance value of $0.003 < 0.05$ so that assurance has a significant effect on customer satisfaction. Empathy obtained a regression coefficient of 0.138 and a significance value of $0.023 < 0.05$ so empathy has a significant effect on customer satisfaction. Tangibles obtained a regression coefficient of 0.125 and a significance value of $0.033 < 0.05$ so that tangibles had a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalaamu'alaikum wR. wB.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.KAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan)”, yang dimaksudkan guna memenuhi syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan tidak luput dari dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT sebagai tempat pelarian penulis berkeluh-kesah dalam segala kondisi.
2. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin. M.M selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE, M.Si Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Mabruroh selaku pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh petugas yang berada di Stasiun Ngrombo Grobogan dan didalam Kereta Api Lokal Kedung Sepur.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela

membimbing dan mengeluarkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

8. Ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian yang selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

urakarta, 22 Desember 2018

Farida Mahdalena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pemasaran	6
2. Produk.....	11
3. Harga	15
4. Bauran promosi.....	17
5. Periklanan	20
6. Distribusi	27
7. Jasa	33
8. Kepuasan Pelanggan.....	38
B. Penelitian Terdahulu	56
C. Kerangka Pemikiran	61
D. Hipotesis	62

BAB III	METODE PENELITIAN	63
	A. Jenis Penelitian	63
	B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	63
	C. Populasi dan Sampel.....	66
	D. Data dan Sumber Data	67
	E. Metode Pengumpulan Data.....	68
	F. Uji Analisis data.....	70
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	78
	A. Sejarah Singkat	78
	1. Sejarah Singkat PT. KAI Ngrombo	78
	2. Visi dan Misi Perusahaan	79
	B. Karakteristik Responden.....	80
	C. Analisis Data.....	83
	1. Uji Validitas.....	84
	2. Uji Reliabilitas.....	85
	3. Uji Asumsi Klasik.....	86
	4. Uji Analisis Hipotesis	88
	D. Pembahasan	97
	1. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
	2. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
	3. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
	4. Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan	100
	5. Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Pelanggan	100
BAB V	PENUTUP	102
	A. Kesimpulan	102
	B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Diskripsi Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2	Hasil Diskripsi Usia.....	81
Tabel 4.3	Hasil Diskripsi Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.4	Hasil Diskripsi Jenis Pekerjaan	82
Tabel 4.5	Hasil Diskripsi Frekuensi Penggunaan Jasa	83
Tabel 4.6	Hasil Validitas Variabel Independen	84
Tabel 4.7	Hasil Validitas Variabel Dependen	85
Tabel 4.8	Hasil Reliabilitas.....	85
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4. 11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4.12	Hasil Analisis Hipotesis.....	88
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji t	90
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji F	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep kepuasan pelanggan	51
Gambar. 2.2	Kerangka pemikiran	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Perhitungan Statistik
Lampiran 3	Tabel r
Lampiran 4	Tabel t