



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KELAS EKSEKUTIF KERETA API
CANTIK EKSPRES JURUSAN JEMBER-SURABAYA**

*(The Influence Of Service Quality To The Costumers Satiesfaction Of executive
class Cantik Ekspres With Destination Jember – Surabaya)*

SKRIPSI

Oleh :

HANDY JUFRINADA FIRMANA
NIM : 040910201285

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KELAS EKSEKUTIF KERETA API
CANTIK EKSPRES JURUSAN JEMBER-SURABAYA**

*(The Influence Of Service Quality To The Costumers
Satiesfaction Of executive class Cantik Ekspres With
Destination Jember – Surabaya)*

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan
mencapai gelar Sarjana Sosial**

Oleh :

**HANDY JUFFRINADA FIRMANA
NIM : 040910201285**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KELAS EKSEKUTIF KERETA API
CANTIK EKSPRES JURUSAN JEMBER-SURABAYA**

*(The Influence Of Service Quality To The Costumers Satiesfaction Of executive
class Cantik Ekspres With Destination Jember – Surabaya)*

Oleh :

Nama : Handy Juffrinada Firmana

NIM : 040910201285

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Ekspres Jurusan Jember-Surabaya* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari / tanggal : Selasa, 22 Februari 2011

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholik, M.Si
NIP : 195607261989021001

Drs. Anwar, M.Si
NIP : 196306061988021001

Anggota Penguji :

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si (.....)
NIP : 1963081419890310231
2. Hadi Makmur S.Sos M.AP (.....)
NIP : 197410072000121001
3. Dina Suryawati, S.Sos M.AP (.....)
NIP : 1198009172005012001

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP : 195207271981031003

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapakku Moh. Sulhan, Ibunda tercinta Nurhasanah serta Adikku Hemilda Ferdiana Yustifa. Terima kasih atas kasih sayang curahan keringat motivasi serta do'a buat Ananda.
2. Seluruh Keluarga Besarku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu Terima kasih atas dukungannya.
3. Guru – guruku dari Taman Kanak - Kanak sampai Perguruan Tinggi. Terima kasih atas segala ilmu yang kalian berikan.
4. Calon pendamping hidupku Yuniah Fitri. yang tak bosan – bosan memberikan motivasi, inspirasi dan doa
5. Almamaterku, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Negara, Universitas Jember.

MOTTO

Membuat toko itu mudah, membuatnya tetap buka itu seni .*)

Yang bisa bertahan hidup bukan spesies yang paling kuat, bukan juga spesies yang paling cerdas, tapi spesies yang paling responsif terhadap perubahan. **)

Setiap kali jatuh, coba pungut sesuatu.***)

*) Pepatah Cina

**) Charles Darwin

***) Oswald Avery

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Handy Juffrinada Firmana

NIM : 040910201285

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Ekspres Jurusan Jember-Surabaya.* ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Januari 2011

Yang menyatakan,

Handy juffrinada f

NIM 040910201285

RINGKASAN

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Ekspres Jurusan Jember-Surabaya; Handy Juffrinada Firmana; 0409102011285; 84 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perkembangan bisnis jasa transportasi yang demikian cepat banyak memberikan pilihan bagi konsumen untuk menentukan alternatif transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan aktivitas transportasi sehari-hari. Situasi ini mendorong iklim persaingan bisnis transportasi akan semakin ketat, sehingga menuntut setiap perusahaan jasa untuk segera membenahi dan menerapkan manajemen pemasaran jasa yang lebih baik. Manajemen perusahaan di harapkan dapat memenuhi kebutuhan pasar dan perhatian terhadap kepuasan layanan yang diterima konsumen pada setiap tawaran produk jasa transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api cantik ekspres kelas eksekutif jurusan Jember – Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang dinyatakan dengan angka-angka melalui alat ukur yang telah ditentukan. Dalam hal ini setelah data terkumpul maka dianalisis dengan metode statistik non parametrik, penulis menggunakan analisis Chi Square atau Chi Kuadrat, karena analisis data digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kelas eksekutif kereta api cantik ekspres jurusan Jember - Surabaya. Selanjutnya dari analisis data adalah pengukuran taraf signifikan dari hasil penelitian, menentukan taraf signifikan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%. Kemudian dianalisis dengan Chi Square yang menyatakan bahwa, “ Apabila angka X^2 hitung lebih besar atau sama dengan X^2 tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Siegel, 1997:135)”

Berdasarkan analisis Chi Kuadrat (X^2) yang penulis gunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai Chi Kuadrat (X^2) tabel sebesar 3,84 sedangkan nilai Chi Kuadrat (X^2) hitung sebesar 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa Chi Kuadrat (X^2) hitung/observasi lebih besar dari Chi Kuadrat (X^2) ($4,42 > 3,84$) maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Ekspres Jurusan Jember - Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah , serta Ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Ekspres Jurusan Jember-Surabaya ” ini dapat terselesaikan. Penulisan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Himawan Bayu P, MA. Ph.D selaku PD1, Drs. Rudi Eko Pramono, M.Si selaku Pembantu Dekan II, Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Ibu Drs. Inti Wasiati, MM. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Sutomo, M.Si selaku dosen wali.
6. Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku dosen pembimbing I, yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi dapat terselesaikan.
7. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas bimbingannya selama penulis menempuh perkuliahan.
9. Bapak Hasan Basori selaku KASUBSI SDM di PT. KAI DAOP IX beserta jajaran Staf yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabatku Danu, Reni, Siska, Toni, teman – teman Administrasi Negara 04 dan teman – teman seperjuangan terima kasih atas bantuan yang kalian berikan.
11. Personil kontrakan slankers : Likul, Maskirun, Fatah. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
12. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, membalas budi baik selama ini. Akhir kata teriring harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Jember, 13 Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masala.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Penelitian Teoritis	10
2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	11
2.3 Konsep Tentang Kualitas Jasa	14
2.4 Konsep Teori Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27

3.2 Tipe Penelitian	27
3.3 Definisi Operasional.....	28
3.3.1 Operasional Variabel Pengaruh (X)	29
3.3.2 Operasional Variabel Terpengaruh (Y)	31
3.4 Tempat Penelitian	33
3.5 Penentuan Populasi dan sampel.....	33
3.5.1 Penentuan Populasi.....	33
3.5.2 Penentuan Sampel.....	34
3.6 Sumber dan Jenis Data.....	35
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8 Metode Analisis Data.....	37
BAB 4 HASIL DAN PENYAJIAN DATA	41
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat PT. KAI	41
4.1.2 Perkembangan Status Perusahaan KA diIndonesia	45
4.1.3 Keadaan PERUMKA DAOP IX Jember	45
4.1.4 Volume Penumpang	46
4.1.5 Strategi Perusahaan	47
4.1.6 Visi dan Misi	47
4.1.7 Tujuan dan Sasaran Perusahaan PT. Kereta	47
4.1.8 Budaya Perusahaan PT. Kereta Api	48
4.1.9 Struktur Organisasi PT. Kereta Api	49
4.2 Penyajian Data	53
4.2.1 Variabel Pengaruh (Kualitas Pelayanan)	53
4.2.1.1 Keandalan (Reliability)	54
4.2.1.2 Ketanggapan (Responsiveness)	57
4.2.1.3 Jaminan (assurance)	60
4.2.1.4 Empati (Empaty)	62

4.2.1.5 Bukti Langsung (Tangibles)	65
4.2.2 Variabel Terpengaruh (Kepuasan Pelanggan)	70
4.2.2.1 Pembelian Ulang	71
4.2.2.2 Kepuasan Pasca Pembelian	71
4.2.2.3 Menginformasikan Kepada Orang Lain	72
BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	79
5.1 Pengantar	79
5.2 Analisis Chi Square (X^2)	79
5.2.1 Menentukan Frekuensi Observasi Pada Tabel Kontingensi	81
5.2.2 Menentukan Frekuensi Diharapkan Untuk Masing – Masing Sel	82
5.2.3 Menghitung (X^2)	83
5.2.4 Menentukan db (Derajat Kebebasan)	84
5.2.5 Menentukan Signifikansi X^2 Dengan Acuan Tabel C	84
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar prosentase keberangkatan	5
3.1 Daftar rata – rata penumpang perhari	31
3.2 Jumlah penumpang pada tahun 2008	32
4.1 Perkembangan jumlah penumpang KA cantik ekspres	46
4.2 Data skor jawaban responden terhadap variabel keandalan (X_1)	54
4.3 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Keandalan (X_1)	56
4.4 Data skor jawaban responden terhadap variabel ketanggapan (X_2)	57
4.5 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Ketanggapan (X_1)	59
4.6 Data skor jawaban responden terhadap variabel jaminan (X_3)	60
4.7 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kriteria Variabel jaminan (X_3)	62
4.8 Data skor jawaban responden terhadap variabel empati (X_4)	63
4.9 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kriteria Variabel empati (X_4)	65
4.10 Data skor jawaban responden terhadap variabel bukti langsung (X_5)	66
4.11 Frekuensi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kriteria Variabel bukti langsung (X_5)	68
4.12 Data tentang skor jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X).....	68
4.13 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan kriteria varabel kualitas pelayanan (X)	70

4.14 Data skor jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)	73
4.15 Frekuensi distribusi jawaban responden berdasarkan kriteria variabel kepuasan pelanggan (Y)	75
4.16 Data total skor jawaban responden terhadap variabel X dan Y	75
4.17 Klasifikasi kategori jawaban pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	77
4.18 Tabel kontingensi observasi dan kriteria jawaban dari variabel X dan variabel Y.....	78
5.1 Tabel Persiapan Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
5.2 Tabel Kerja Untuk Mencari X^2 Antara Variabel X Terhadap Variabel Y	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 4.2 Struktur PT. KAI DAOP IX Jember	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
3. Surat ijin penelitian dari PT. KAI DAOP IX Jember
4. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari PT. KAI DAOP IX Jember
5. Datar kuesioner pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
6. Tabel “ harga tabel C”