



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API RANGGAJATI EKSPRES PADA PT.
KERETA API INDONESIA DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

oleh :

Henda Ekawati Arindi

NIM 130210301017

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API RANGGAJATI EKSPRES PADA PT.
KERETA API INDONESIA DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) Pendidikan Ekonomi dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

oleh :

Henda Ekawati Arindi

NIM 130210301017

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan atas berkat rahmat Allah SWT, dan doa dari orang-orang tersayang sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Agus Zaini dan Ibu Idayati yang kucintai, terimakasih yang tiada terhingga atas segala pengorbanan, ketulusan kasih sayang, semangat, motivasi, dan doa yang tiada henti demi keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Tunanganku tercinta, Mas Very Setiawan, terimakasih selalu mendengarkan keluhanku, memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk keberhasilan studiku;
3. Bapak dan Ibu Dosen di Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jember yang telah tulus memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jember

MOTTO

Sukses bermula dari pikiran kita. Sukses adalah kondisi pikiran kita. Bila anda menginginkan sukses, maka anda harus berpikir bahwa anda sukses, dan mengisi penuh pikiran anda dengan kesuksesan.

(Motivator: Joyce Brothers)

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.

(Motivator : Aldus Huxley)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

(Motivator: Heather Pryor)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henda Ekawati Arindi

Nim : 130210301017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa tekanan dan paksaan serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hasil pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Agustus 2017

Yang Menyatakan,

Henda Ekawati Arindi

NIM 130210301017

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API RANGGAJATI EKSPRES PADA PT.
KERETA API INDONESIA DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) Pendidikan Ekonomi dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama Mahasiswa : Henda Ekawati Arindi
NIM : 130210301017
Jurusan : Pendidikan IPS
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan Tahun : 2013
Daerah Asal : Probolinggo
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 04 Januari 1996

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sutrisno Djaja, MM

NIP. 19540302 198601 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd

NIP.19800827 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : Rabu, 23 Agustus 2017

Jam : 09.00 – 10.00

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Sutrisno Djaja, MM
NIP. 19540302 198601 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd
NIP.19800827 200604 2 001

Anggota I

Anggota II

Drs. Pudjo Suharso, M.Si
NIP. 19591116 198601 1 001

Dr. Sri Kantun, M.Ed
NIP.19581007 198602 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D

NIP. 19680802 199303 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember, Henda Ekawati Arindi, 130210301017, Halaman 125, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen terutama penumpang dalam menggunakan jasa transportasi, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik. Kualitas pelayanan menjadi masalah serius yang harus diperhatikan oleh unit jasa angkutan, sehingga pihak perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan penumpang yang dinilai sangat penting bagi setiap jasa angkutan penumpang. Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan juga dirasakan oleh Kereta Api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember. Adanya kualitas pelayanan pada kereta tersebut, maka penumpang dapat mempertimbangkan segala pelayanan yang ada. Dimana dalam kereta tersebut lebih mengutamakan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada penumpang.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adakah pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember. maka hipotesis dari penelitian yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penumpang kereta api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan teknik *Accidental*

Sampling sebanyak 98 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri metode angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, efektifitas garis regresi, dan *standart of estimate* regresi linier sederhana) dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember dengan nilai $F_{hitung} = 243,012 > F_{tabel} = 3,920$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sedangkan proporsi pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember yaitu sebesar 71,7%. sedangkan sisanya yaitu 28,3% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Kereta Api ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember. Dimana jika pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan penumpang maka penumpang merasa puas. Adapun saran bagi peneliti lain, diharapkan untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M.Hum selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember ;
4. Drs. Sutrisno Djaja, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini, serta Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan pada skripsi ini;
5. Semua dosen-dosen FKIP Program Studi Pendidikan Ekonomi yang selama ini telah banyak membimbing serta memberikan ilmu kepada penulis sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
6. Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember, Terimakasih turut membantu dalam memberikan informasi dan pengumpulan data skripsi ini;

7. Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket dalam skripsi ini;
8. Sahabat-sahabat saya Idistia Rosa, Rully Nitasari, Alfin Fala Hika, Nila Yuniara, Azizah Niftanti, Nur Aini Indra, terimakasih atas semangat, dukungan dan kebersamaannya selama ini;
9. Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2013, terimakasih atas kebersamaannya selama 4 tahun.
10. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Teori Kualitas Pelayanan	7
2.2.1 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	8
2.2.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9
2.2.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	10
2.2.4 Perhatian (<i>Empathy</i>)	11
2.2.5 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	12

2.3 Teori Kepuasan Konsumen	13
2.3.1 Melakukan Pembelian Ulang Jasa	15
2.3.2 Merekomendasikan Kepada Orang lain (<i>Word a mouth</i>)	15
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.5 Kerangka Berfikir	18
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan penelitian	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.2.1 Kualitas Pelayanan	21
3.2.2 Kepuasan Konsumen	21
3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	22
3.4 Metode Penentuan Responden dan Sampel Penelitian	22
3.4.1 Populasi Penelitian	22
3.4.2 Sampel Penelitian	22
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	23
3.5.1 Jenis Data	24
3.5.2 Sumber Data	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Metode Angket	24
3.6.2 Metode Observasi	25
3.6.3 Metode Wawancara	25
3.6.4 Metode Dokumen	25
3.7 Metode Pengolahan data	25
3.7.1 Editing	26
3.7.2 Skoring	26
3.7.3 Tabulasi	26

3.8 Uji Instrumen Penelitian	27
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Metode Analisis Data	28
3.9.1 Analisis Deskriptif	28
3.9.2 Analisis Inferensial	29
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Data Pelengkap	33
4.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia	34
4.1.2 Perubahan Nama Perusahaan	35
4.1.3 Daerah Operasi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	35
4.1.4 PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Jember	35
4.1.5 Visi dan Misi	36
4.1.6 Rute KA Ranggajati	36
4.1.7 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia	36
4.2 Data Utama	37
4.2.1 Gambaran Umum Responden	38
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	40
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Data	42
4.4.1 Analisis Deskriptif	42
4.4.2 Analisis Inferensial	47
4.5 Pembahasa Hasil Penelitian	51
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56

5.2 Saran	56
DAFTAR BACAAN	57
LAMPIRAN	59

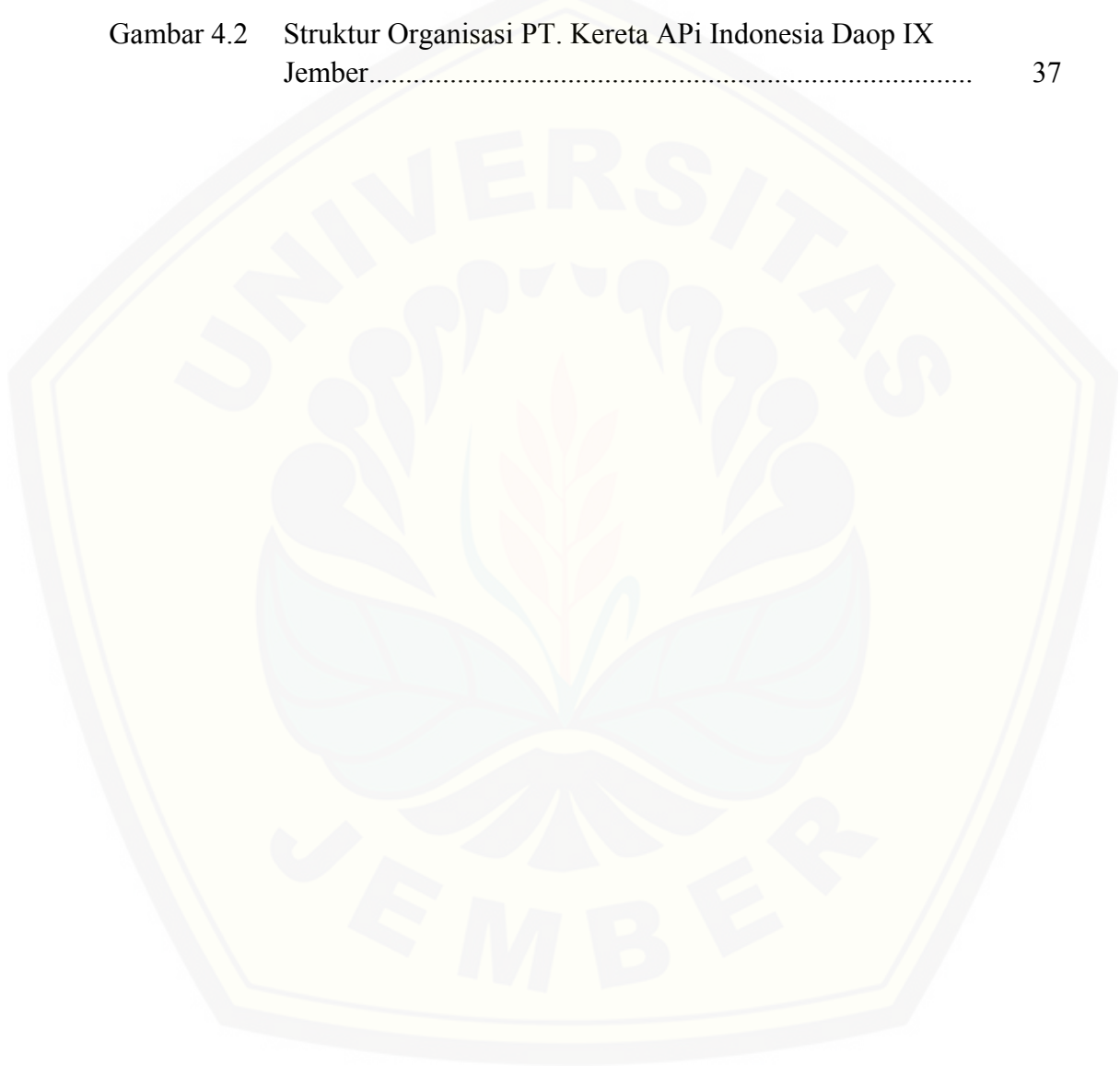


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjual Tiket Kereta Api Ranggajati Ekspres Tahun 2017.	4
Tabel 3.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	30
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Naik	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.6	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	42
Tabel 4.7	Hubungan jumlah butir pertanyaan dengan reabilitas instrumen penelitian.....	42
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan.....	43
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap	43
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan	44
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Indikator Perhatian	45
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik.....	45
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Penumpang.....	46
Tabel 4.14	Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	48
Tabel 4.15	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.....	49
Tabel 4.16	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.17	Hasil Analisis Terhadap Uji F	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
Gambar 4.1	Peta Jalur KA Daop IX Jember	35
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Kereta APi Indonesia Daop IX Jember.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Matriks Penelitian.....	60
Lampiran B. Tuntunan Penelitian.....	62
Lampiran C. Pendoman Penyusunan Angket.....	63
Lampiran D. Angket Penelitian.....	64
Lampiran E. Pedoman Wawancara.....	72
Lampiran F. Data Responden.....	73
Lampiran G. Rekapitulasi Hasil Angket.....	77
Lampiran H. Transkrip Wawancara.....	82
Lampiran I. Data Responden.....	85
Lampiran J. Hasil Uji validitas.....	86
Lampiran K. Hasil uji reliabilitas.....	89
Lampiran L. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran M. Uji Regresi.....	96
Lampiran N. Foto Penelitian.....	98
Lampiran O. Surat izin Penelitian.....	103
Lampiran P. Surat Keterangan setelah melakukan penelitian.....	104
Lampiran Q. Kartu Bimbingan.....	105
Lampiran R. Daftar Riwayat Hidup.....	107

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan masyarakat di Indonesia sudah semakin bertambah dan mengikuti perkembangan zaman, tidak hanya kebutuhan pokok yang harus terpenuhi tetapi kebutuhan terhadap berbagai layanan jasa juga sangat diperlukan. Dalam memilih layanan jasa konsumen memerlukan daya pelayanan jasa yang berkualitas sesuai dengan harapannya. Hal ini membuat banyak perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan pelayanan jasa yang dibutuhkan adalah jasa transportasi.

Perkembangan bisnis jasa transportasi yang demikian cepat, banyak memberikan pilihan bagi konsumen untuk menentukan sarana angkutan utamayang 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 dapat memenuhi kebutuhan pasar dan perhatian terhadap kepuasan layanan yang diterima pada setiap tawaran produk jasa transportasi.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah operasional IX merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang jasa transportasi angkutan darat yang beralamatkan dijalan Dahlia No.2 Jember. Angkutan penumpang melalui jalur kereta api merupakan sarana angkutan utama selain menggunakan jasa angkutan lainnya. Sehingga untuk menghadapi ini pihak PT. Kereta Api (persero) harus bisa meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Dalam bidang industri jasa keselamatan penumpang, ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh konsumen atau penumpang.

Konsumen atau penumpang merupakan salah satu faktor yang turut menentukan perkembangan suatu unit usaha jasa transportasi. Pihak manajemen perlu memberikan pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Hal tersebut akan memberikan nilai tambah (*value added*) dan nama baik (*good will*) yang bisa memberikan keuntungan tersendiri bagi unit usaha tersebut akhirnya membuat konsumen tersebut menjadi setia (*loyal*).

Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh konsumen. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007:273), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Faktor-faktor tersebut akan selalu menjadi perhatian konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa yang diinginkan. Konsumen tentu akan memilih pelayanan yang betul-betul berkualitas. Untuk itu kelima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut harus benar-benar diperhatikan dengan baik karena menjadi kunci utama untuk mencapai tujuan dari unit usaha termasuk jasa transportasi

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam membentuk kepuasan penumpang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka diharapkan akan semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan penumpang, dan dengan begitu juga akan semakin besar kesempatan penumpang tersebut untuk menjadi seorang pelanggan setia. Penumpang yang puas juga akan menunjukkan sikap dan perilaku yang berbeda. Melalui pelayanan yang diberikan ini penumpang dapat diukur dengan jelas. Kualitas pelayanan menjadi modal besar bagi perusahaan jasa khususnya PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember, serta perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan harus selalu dilakukan manajemen untuk dapat meraih penumpang lebih banyak lagi.

Berdasarkan hasil wawancara kereta api Ranggajati merupakan kereta api jurusan Jember-Cirebon yang terdiri dari kelas eksekutif dan bisnis yang beroperasi mulai tanggal 1 November 2016. Terdiri dari 4 gerbong kelas eksekutif,

4 gerbong kelas bisnis dan 1 gerbong restorasi kereta. Dan berdasarkan hasil dokumen jadwal keberangkatan KA Ranggajati dari stasiun Jember pukul 05.10 dan tiba di Cirebon 20.35. Tarif untuk kereta api Ranggajati kelas eksekutif Rp. 160.000-390.000 dan kelas bisnis Rp. 140.000-340.000 sesuai tempat tujuan. Kereta Ranggajati dalam pelayanannya menampilkan kondisi ruangan yang tertata rapi dan bersih, fasilitas yang lengkap dan baik, seperti: tersedianya AC dan toilet yang berfungsi dengan baik, restorasi kereta (tempat makan sejenis *café*), televisi, dan bagasi barang yang luas.

Pelayanan dari KA Ranggajati dapat dikatakan baik apabila mampu membentuk kenyamanan bagi penumpangnya. Suasana tersebut dapat tercipta dengan selalu menjaga kebersihan gerbong, memperhatikan kenyamanan kursi di dalam kereta, memperhatikan kursi penumpang dengan penumpang lain, jaminan keamanan di dalam kereta, serta juga penampilan kru kereta yang sopan dan rapi. Kru KA Ranggajati yang sigap dan tepat melayani penumpang, pelayanan kru kereta yang tidak memberda-bedakan antara penumpang satu dengan lainnya, serta sikap ramah, sopan dan sabar dari kru kereta dalam melayani penumpang juga menjadi point yang penting dalam membentuk kenyamanan penumpang. Ketanggapan kru kereta ditunjukkan dengan ketanggapan petugas dalam mengantar penumpang ke nomor kursi masing-masing.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi konsumen dalam menggunakan suatu jasa. Kepuasan penumpang merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Kereta api Ranggajati agar mampu dan sukses menciptakan serta mempertahankan penumpang. Apabila penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka penumpang akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menggunakan jasa Kereta Api Ranggajati. Penumpang yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain. Dengan kata lain penumpang tersebut akan menceritakan pengalamannya yang baik kepada orang lain yang justru akan menjadi suatu promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang berguna bagi PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.

Tabel 1.1 Penjualan Tiket Kereta Ranggajati Ekspres

Bulan	Jumlah Tiket terjual
November 2016	3.920
Desember 2016	4.560
Januari 2017	4.680
Februari 2017	4.840

Sumber Data: PT. KAI Daop IX Jember

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penjualan tiket selalu mengalami kenaikan dari bulan November 2016–Februari 2017 karena kereta Ranggajati merupakan kereta yang masih baru. Banyak masyarakat yang menggunakan KA Ranggajati karena ingin mencoba pelayanan yang ada di kereta tersebut.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas perusahaan jasa transportasi terhadap kepuasan penumpang pernah dilakukan oleh Juffrinada Firmana, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Jember (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Jurusan Jember-Surabaya”. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelangganebesar 95%, kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan Empati. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Kelas Eksekutif Kereta Api Cantik Jurusan Jember-Surabaya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang di dapat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Dapat bermanfaat sebagai suatu pengalaman dan juga banyak ilmu yang didapatkan melalui penelitian yang dilakukan tersebut.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat memberikan tambahan koleksi bacaan di perpustakaan dan juga informasi yang dapat menambah wawasan mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan.

3. Bagi Pihak Lain

Memberikan informasi bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian yang sejenis dengan penelitian ini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang kajian teoritis yang berkaitan dengan konsep variabel, secara sistematis pembahasan tersebut yaitu meliputi konsep tentang tinjauan penelitian terdahulu, tinjauan teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, kerangka berfikir dan hipotesis

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh Fatmawati pada tahun 2012 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura 1 (persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta”. Hasil Penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 85%, kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan Empati. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh Hamshandy L pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (studi kasus pada Penumpang Kereta Api Argo Wilis Daop 2 Bandung)” Variabel kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh kuat terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 61,90%. Pengaruh variabel yang kuat adalah kualitas pelayanan dengan koefisien sebesar 31,48. Sedangkan variabel harga koefisiennya sebesar 30,41 dan sisanya adalah variabel lain. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang baik secara simultan dan parsial.

Persamaan kedua penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki persamaan dalam variabel yang diteliti, sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan perbedaan terletak

pada responden dan objek penelitian. Kontribusi yang diberikan oleh dua penelitian terdahulu yaitu untuk dijadikan acuan dalam menentukan indikator yang sesuai dengan penelitian saat ini, serta hasil penelitian terdahulu dijadikan penegas landasan teori untuk menemukan hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang diteliti pada penelitian ini.

2.2 Teori Kualitas Pelayanan

Salah satu agar penjualan jasa transportasi suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen, tidak terkecuali bagi PT. Kereta Api (persero) Daop IX sebagai penyedia jasa pelayanan dibidang transportasi menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan tersebut supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan penumpang. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya sangat ditentukan oleh pendekatan *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi, 2006:181). *Service quality* merupakan persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:181) jika kenyataan pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Tjiptono (2000:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Sugiarto (2003:39) kualitas dalam jasa pelayanan adalah suatu penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya hendaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Kualitas pelayanan KA Ranggajati merupakan tolak ukur dalam menentukan sikap positif atau positif penumpangnya, karena melalui kualitas pelayanan akan timbul sikap yang mempengaruhi minat untuk menggunakan jasa kembali suatu saat nanti. Kualitas pelayanan ini merupakan keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh dan kualitas pelayanan ini juga akan berdampak pada terjadinya sikap yang akan mempengaruhi minat beli ulang terhadap produk jasa oleh penumpang KA Ranggajati Ekpress.

Christoper (dalam Rangkuti, 2002:18) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi berdasarkan sudut pandang konsumen. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan konsumen dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2007:273) Terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*).

2.2.1 Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan suatu perusahaan jasa dalam melayani konsumen sangat penting dilakukan, hal ini bertujuan untuk memberikan rasa senang dan puas kepada konsumennya. Melalui dimensi kehandalan, konsumen akan tahu seberapa besar kesungguhan perusahaan dalam melayani konsumen, serta akan menjadi alat ukur konsumen tersebut untuk menumbuhkan rasa percaya atau tidak pada perusahaan tersebut kedepannya.

Tjiptono, dkk (2008:73) mengungkapkan kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Menurut Umar (2003:38), Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan unit jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198), kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat

sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ditawarkan dan dijanjikan sebelumnya dengan segera dan memuaskan serta memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dengan yang disepakati sebelumnya. Kehandalan dalam penelitian ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan KA Ranggajati dalam membantu penumpang dengan sigap, tepat, dan memuaskan. Misalnya kesiapan petugas menyambut penumpang, kesesuaian jam keberangkatan kereta yang telah dijadwalkan sebelumnya, disini penumpang menginginkan ketepatan dalam hal keberangkatan kereta tanpa ada keterlambatan sampai tempat tujuan.

2.2.2 Daya Tanggap (*responsiveness*)

Pada dasarnya para konsumen menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, konsumen akan merasa senang apabila para karyawan yang melayani mereka memiliki kesiagapan dan ketulusan dalam memenuhi permintaan konsumen. Menurut Yazid (2008:102) daya tanggap adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera.

Tjiptono dan Chandra (2011:198) menjelaskan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan jasa kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikann jasa secara cepat. Menurut Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:18) cepat (*responsiveness*) adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Lebih lanjut Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2002:19) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) untuk membantu dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan karyawan dalam merespon, membantu,

serta melayani sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sebelumnya. Daya tanggap dalam penelitian ini bisa dilihat dari ketanggapan karyawan kasir dalam melaksanakan tugasnya. Respon karyawan kasir restorasi kereta dalam melayani penumpang dapat dilihat dari kecepatan dalam pembayaran serta pengembalian uang penumpang. Pelayanan yang cepat dikhususkan kepada karyawan kasir restorasi yang melayani pembelian makanan atau minuman kereta agar tidak terjadi kejenuhan.

Contoh lain daya tanggap dalam penelitian ini yaitu penumpang yang sudah membeli tiket tentunya akan menuju ke kereta, dan disini peran petugas harus tanggap dalam menanyakan serta mengantarkan penumpang yang kebingungan ke nomor kursi yang tertera pada tiket masing-masing penumpang.

2.2.3 Jaminan (*Assurance*)

Perasaan aman dan nyaman dalam menikmati suatu layanan jasa, merupakan faktor utama konsumen dalam menikmati semua fasilitas yang ditawarkan oleh suatu perusahaan industri jasa. Jika konsumen merasa puas dengan jaminan yang ditawarkan tersebut maka akan timbul kepercayaan besar konsumen tersebut suatu hari nanti untuk datang kembali menikmati semua fasilitas yang pernah dirasakan sebelumnya

Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:18) mendefinisikan Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. Pendapat lain dari Tjiptono dan Chandra (2001:198) menyatakan bahwa jaminan merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya pelanggan terbebas dari resiko (Rangkuti, 2002:30).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan kepada konsumennya, serta berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan semua

pihak manajemen perusahaan tersebut agar menciptakan rasa aman dan nyaman sehingga konsumen terbebas dari segala resiko. Jaminan dalam penelitian ditunjukkan dalam petugas KA Ranggajati mengecek kembali tiket yang telah dibelikan dengan menunjukkan KTP/KTM, jaminan keamanan barang-barang penumpang, jaminan uang kembali jika sewaktu-waktu ada pembatalan pemberangkatan KA Ranggajati,

2.2.4 Perhatian (*Empathy*)

Perhatian (*Empathy*) pihak manajemen perusahaan terutama kepedulian karyawan dalam melayani konsumen merupakan faktor utama untuk menciptakan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan konsumennya. Menurut Lupiyoadi (2013:217) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Pendapat lain dikemukakan oleh Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:19) bahwa empati menuntut karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2002:19) empati untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perhatian (*Empathy*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kemudahan pada konsumennya, baik dari segi komunikasi, perhatian pribadi, serta memahami apa yang dibutuhkan konsumennya agar tercipta hubungan relasi yang baik lagi. Empati ini ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan serta sabar dari karyawan.

Dalam penelitian ini empati ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan dan sabar dari petugas KA Ranggajati dalam melayani penumpang. Seluruh petugas KA Ranggajati dituntut untuk memberikan sikap tersebut pada semua penumpang. Selain pelayanan yang berkaitan dengan sikap tersebut, pelayanan karyawan tidak membedakan antara penumpang satu dengan lainnya juga menjadi barometer ukur dalam dimensi ini. Petugas KA Ranggajati hendaknya

memberikan perhatian secara individual yang sama terhadap penumpang tanpa terkecuali, hal ini ditunjukkan agar tidak terjadi kesenjangan dan gap yang tercipta antara penumpang satu dengan penumpang lainnya. Memberikan perhatian secara individual yang berbeda bagi penumpang boleh dilakukan, asalkan pemberian perhatian ini memang diberikan kepada orang yang benar-benar membutuhkan.

2.2.5 Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan dimensi pelayanan yang dapat dilihat secara kasat mata. Bukti fisik yang menarik akan menjadi salah satu alasan konsumen untuk menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Pelayanan ini meliputi fasilitas sarana-prasarana yang digunakan oleh perusahaan serta penampilan dari pihak yang terkait dalam perusahaan jasa tersebut. Menurut Lupiyoadi (2013:216) berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal karena akan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pendapat dari Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:19) kasat mata (*tangible*) merupakan penampilan fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi. Sedangkan menurut Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2002:19) kasat mata untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang menarik dan mudah digunakan, serta dapat menciptakan kesan aman dan nyaman bagi konsumennya. Selain dari segi sarana dan prasarana bukti fisik ini meliputi penampilan semua pihak yang terkait, khususnya karyawan yang berpenampilan sopan sehingga dapat menarik konsumen.

Bukti fisik pada penelitian ini ditunjukkan dalam kenyamanan kursi yang dibuat empuk dan memiliki sandaran belakang dan sandaran lengan sebagai pembatas. Air conditioning (AC) berfungsi dengan baik, toilet yang airnya

mengalir, dan penampilan karyawan yang sopan dan rapi tentunya akan memberikan kesan yang baik bagi penumpang.

2.3 Teori Kepuasan Konsumen

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini penumpang adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Penumpang yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila penumpang puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika penumpang merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan penumpang suatu perusahaan atau kereta api harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh penumpang yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan penumpangnya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat merebut pelanggan.

Menurut Kotler (2000:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Howard dan Sheth (dalam Tjiptono, 2007:349) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan menurut Wilkie (dalam Tjiptono, 2007:340) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapannya dimana dalam penelitian ini penyediaan jasa adalah kereta api ranggajati dan penerima jasa adalah penumpang. Untuk itu, pihak kereta api ranggajati harus memberikan layanan yang memuaskan, agar penumpang tidak beralih ke transportasi lain.

Harapan penumpang merupakan pemikiran atau keyakinan penumpang kereta api ranggajati pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember tentang apa yang akan diterimanya bila ia menggunakan jasa kereta api ranggajati tersebut, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi atau sudut pandang penumpang kereta api ranggajati terhadap pelayanan yang diterimanya setelah menggunakan jasa transportasi kereta api Ranggajati dari PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember.

Konsumen atau penumpang akan menggunakan kereta api ranggajati kembali apabila ia merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan bisa berasal dari kinerja karyawan. Menurut Tjiptono (2000:24) mengemukakan bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan

Menurut Tjiptono (2007:366) Kepuasan konsumen dapat diukur dengan beberapa konsep yaitu melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan jasa yang telah digunakannya.

2.3.1 Melakukan Pembelian Ulang Jasa

Penumpang yang merasa puas dengan jasa transportasi kereta yang diterimanya akan kembali menggunakan jasa pelayanan kereta api Ranggajati tersebut ketika dikemudian hari ketika ingin perjalanan jauh. Hal tersebut akan menguntungkan karena pembelian ulang tersebut akan meningkatkan laba perusahaan dalam penelitian ini yaitu PT. Kereta Api Daop IX. Apabila konsumen merasa puas, maka besar kemungkinan mereka kembali untuk membeli ulang (Lupiyoadi dalam Hamdani, 2006:194). Dipertegas oleh Alma (2000:231) dengan adanya kepuasan konsumen/pelanggan akan terjadi pembelian ulang dan beberapa banyak jumlah pembeli pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Swasta, Basu dan Handoko (2000:144), pembelian ulang merupakan pembelian yang

pernah dilakukan oleh pembeli terhadap suatu produk yang sama dan akan membeli lagi untuk kedua atau ketiga kalinya.

Keinginan untuk membeli ulang jasa kereta Ranggajati tertentu terjadi apabila penumpang merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kereta Ranggajati melebihi harapan sehingga mereka ingin kembali menggunakan jasa tersebut namun apabila tidak puas mereka akan cenderung beralih kereta lain atau memutuskan tidak kembali menggunakan jasa pelayanan kereta ranggajati tersebut. Pada penelitian ini yang dimaksud pembelian ulang adalah keinginan konsumen atau penumpang menggunakan kembali jasa pelayanan kereta api Ranggajati ekspress ketika ingin berpergian.

2.3.2 Merekomendasikan Kepada Orang Lain (*word a mouth*)

Penumpang yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa pelayanan kereta selalu membicarakan keunggulan yang dimiliki oleh kereta Ranggajati tersebut kepada orang lain. Hal ini membawa keuntungan yang cukup besar bagi jasa tersebut. Menurut Kotler (2000:496) para konsumen jasa biasanya lebih bergantung pada promosi dari mulut ke mulut daripada iklan. Jadi, tidak dipungkiri bahwa konsumen memperoleh informasi tentang jasa melalui pengalaman oranglain yang telah dinikmati jasa tersebut. Hal ini sama yang diungkapkan oleh Zaitham (dalam Tjiptono, 2002:29) Rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan pernyataan secara personal atau non personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada konsumen jadi rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu sarana untuk mempromosikan atau menginformasikan keunggulan atau kelemahan dari suatu jasa khususnya pelayanan transportasi dari penumpang ke penumpang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan penumpang kereta ranggajati yang merasa puas dapat menjadi perantara untuk mempromosikan kepada kerabat dan rekan bahwa jasa pelayanan kereta Ranggajati yang diterimanya sangat memuaskan. Apabila tidak puas dengan pelayanan yang

diterimanya mereka dapat menceritakan ketidakpuasan kepada pihak lain. Oleh sebab itu, penumpang memegang peranan yang sangat penting untuk mendatangkan penumpang baru bahkan dapat menghancurkan reputasi kereta api ranggajati pada PT. Kereta Api Daop IX Jember dengan informasi yang disebarnya berkaitan dengan pelayanan dari kereta yang diterimanya.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Banyak perusahaan dibidang jasa yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan suatu bisnis dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Salah satu langkah memberikan kepuasan maksimal kepada penumpang adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini sangat penting dilakukan karena hampir sama sehingga pelayanan menjadi pembeda dalam memberikan kepuasan bagi penumpang.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi konsumen. Longenecter dkk (2001:342) menyatakan pelayanan yang unggul dapat menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:78) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa transportasi yang unggul dapat memberikan kepuasan penumpang sehingga penumpang tertarik untuk menggunakan jasa transportasi tersebut apabila memerlukannya.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Begitu juga kereta api Ranggajati pada PT. Kereta Api Daop IX Jember, kepuasan penumpang menjadi prioritas utama. Agar mampu mencapai tingkat kepuasan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan (penumpang). Pemberian kualitas pelayanan oleh perusahaan kepada konsumennya hendaknya terjalin dalam jangka panjang, karena dengan demikian akan menciptakan kepuasan konsumen. Sehingga meminimalkan keadaan dimana konsumen merasa tidak puas dengan layanan yang

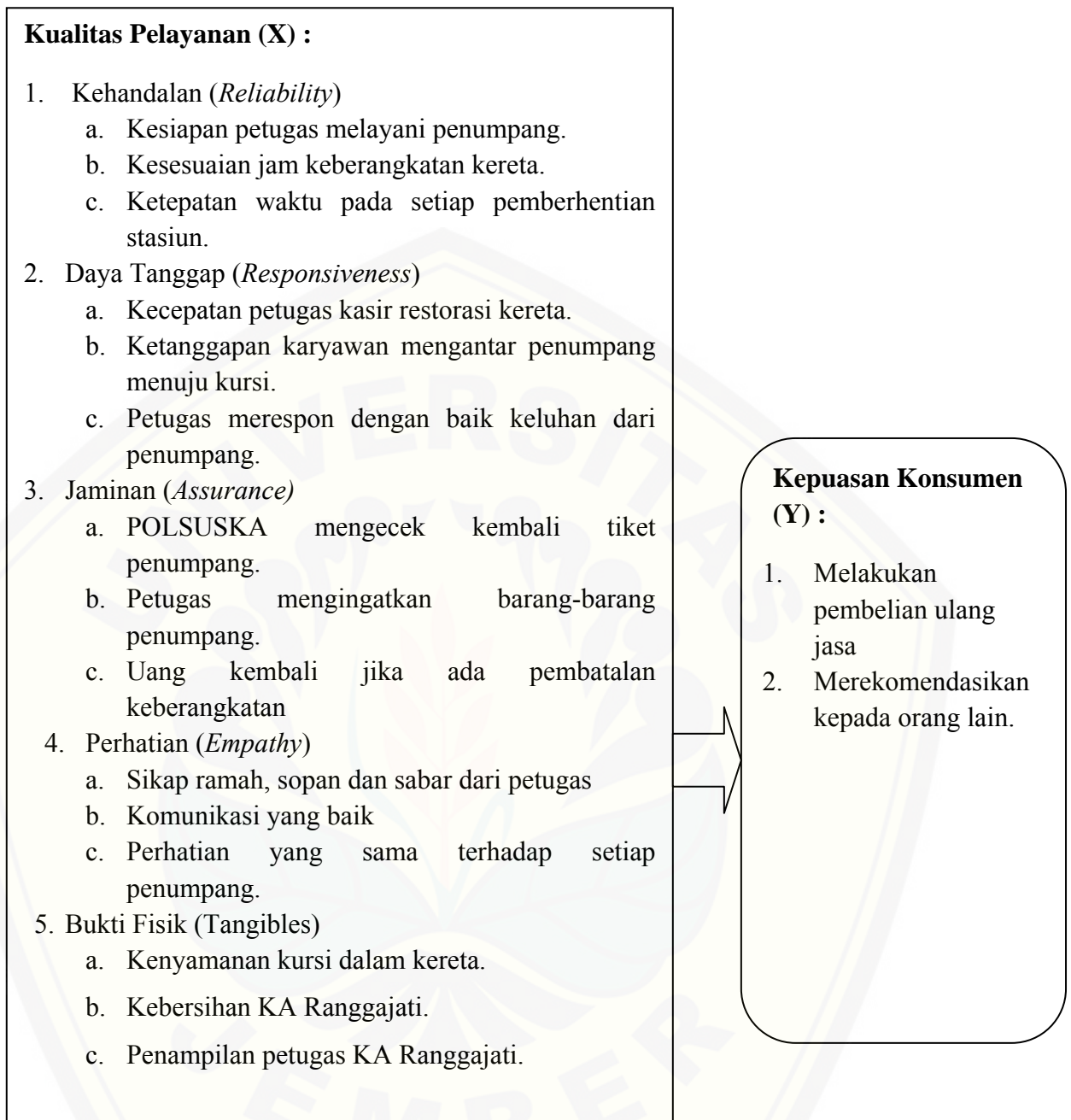
diberikan. Begitu pula dengan PT. Kereta Api Daop IX Jember, pemberian kualitas pelayanan yang baik hendaknya didukung oleh penawaran yang berkualitas agar kepuasan yang dinikmati oleh penumpang menjadi bertambah.

Kualitas pelayanan kereta api Ranggajati dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh penumpang dengan pelayanan yang diterimanya. Peningkatan kualitas oleh perusahaan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang tercipta apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diterimanya. Begitu pula sebaliknya.

Kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005:78). Terkait dengan kualitas pelayanan pengguna kereta api Ranggajati pada PT. Kereta api Daop IX Jember, jika pihak kereta api dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa senang kepada para penumpang yang dapat berlanjut para rasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kereta api Ranggajati dapat meningkatkan jumlah penumpang. Hal ini dikarenakan penumpang yang merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan diharapkan maka ia cenderung untuk melakukan penggunaan jasa kereta api Ranggajati kembali serta merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang Kereta Api Ranggajati pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.

2.5 Kerangka Berpikir

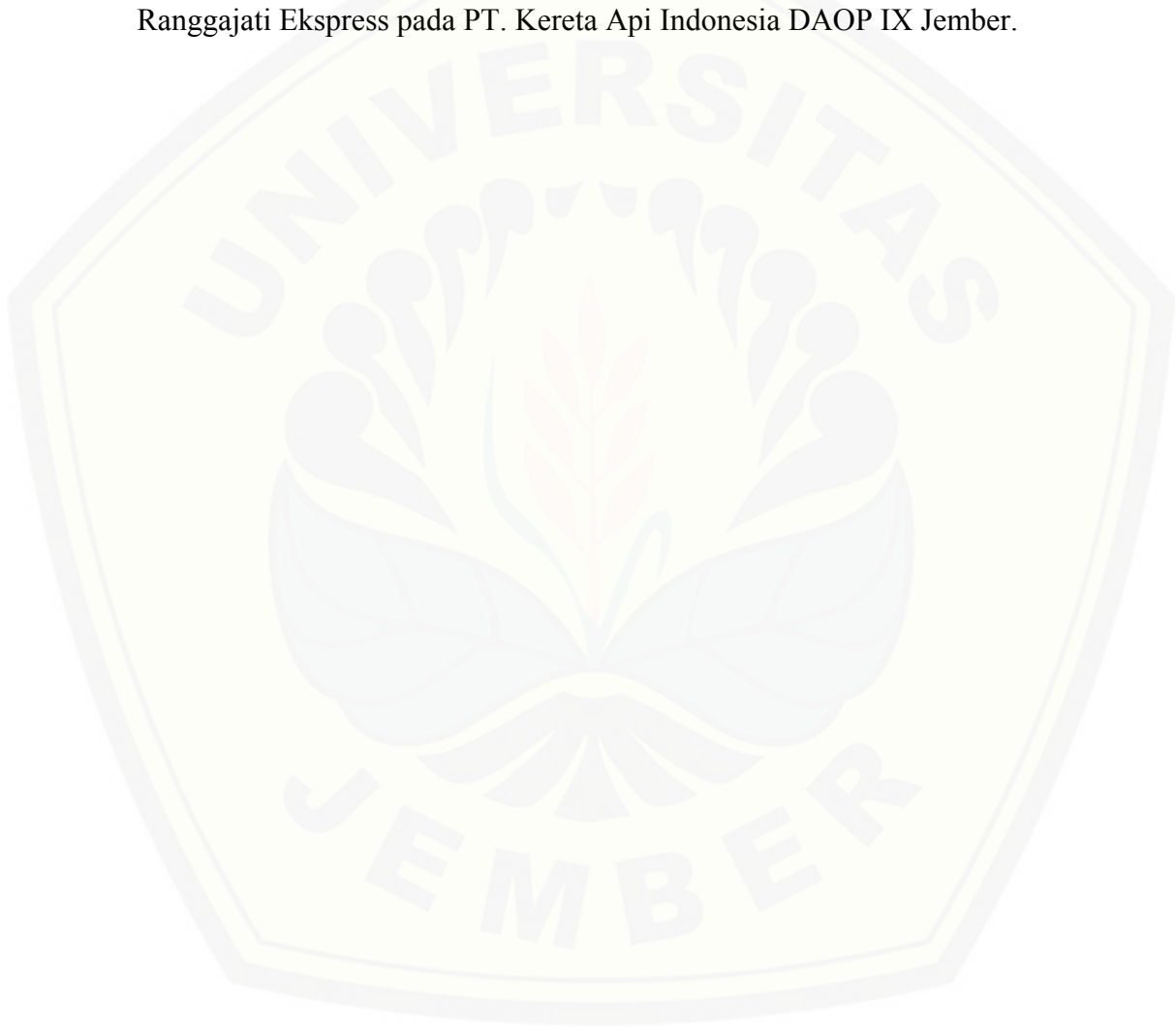
Kerangka berfikir merupakan teoritis yang menjelaskan tentang pengaruh variable Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang kereta api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember (Y). Berdasarkan teori-teori yang sudah ada dijabarkan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian

2.6 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka hipotesis dari penelitian yaitu ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penumpang kereta api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahasan tentang metode penelitian yaitu berupa metode apa yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun metode penelitian yang akan dijelaskan pada bab ini meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengolahan data, uji instrumen penelitian, metode analisis data.

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu rancangan yang telah dibuat oleh peneliti agar dalam melakukan penelitian dapat dilakukan dengan benar sehingga memberikan hasil penelitian yang bermanfaat bagi banyak pihak. Dan jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif-korelasional, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Penentuan lokasi penelitian ini menggunakan *purposive area*, yang ditentukan sengaja oleh peneliti. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Sedangkan untuk metode pengolahan data menggunakan editing, skoring dan tabulasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel ini sangat diperlukan dalam penelitian ini agar dapat dijelaskan hubungan masing-masing variabel dalam penelitian. Dan konsep tersebut akan dijabarkan agar dapat memberikan beberapa gambaran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga variabel dan indikator dari variabel tersebut dapat dijelaskan sehingga akan lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

3.2.1 Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan upaya pihak KA Ranggajati untuk mengimbangi harapan penumpang melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan dalam penyampaiannya kepada penumpang. Kualitas pelayanan jasa yang ada dalam penelitian ini terdiri atas kehandalan, daya tanggap, perhatian, empati dan bukti fisik.

1. Kehandalan (*Reliability*)
 - a. Kesiapan petugas melayani penumpang.
 - b. Kesesuaian jam keberangkatan kereta.
 - c. Ketepatan waktu pada setiap pemberhentian stasiun.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - a. Kecepatan petugas kasir restorasi kereta.
 - b. Ketanggapan petugas mengantar penumpang menuju kursi.
 - c. Petugas merespon dengan baik keluhan dari penumpang.
3. Jaminan (*Assurance*)
 - a. POLSUSKA mengecek kembali tiket penumpang.
 - b. Petugas mengingatkan barang-barang penumpang
 - c. Uang kembali jika ada pembatalan keberangkatan.
4. Perhatian (*Empathy*)
 - a. Sikap ramah, sopan dan sabar dari petugas.
 - b. Komunikasi yang baik.
 - c. Perhatian yang sama terhadap setiap penumpang
5. Bukti Fisik (*Tangible*)
 - a. Kenyamanan kursi dalam kereta.
 - b. Kebersihan KA Ranggajati
 - c. Penampilan petugas KA Ranggajati.

3.2.2 Kepuasan Penumpang

Kepuasan Penumpang KA Ranggajati adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapannya. Indikator dari kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang jasa.
2. Merekomendasikan kepada orang lain

3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Metode penentuan lokasi dari penelitian ini yaitu dengan menggunakan *purposive area*, artinya yaitu bahwa tempat penelitian sengaja ditentukan agar sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Adapun lokasi yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu bertempat di PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX di jalan Dahlia No.2 Jember pada penumpang kereta api ranggajati. Adapun pertimbangan dari pemilihan lokasi tersebut yaitu karena kesediaan perusahaan untuk mendukung di dalam pelaksanaan penelitian dan kemudahan peneliti dalam memperoleh data.

3.4 Metode Penentuan Responden dan Sampel Penelitian

3.4.1 Penentuan Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh subjek penelitian dalam suatu ruang dan lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang yang melakukan pembelian jasa Kereta Api Ranggajati Ekspres di PT. Kereta Api Indonesia selama satu bulan berjumlah 4.840 penumpang.

3.4.2 Penentuan Sampel

Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Adapun Kriteria-kriteria yang ditetapkan untuk menentukan sampel antara lain :

1. Usia responden dalam penelitian adalah 17 tahun keatas dengan pertimbangan bahwa usia ini sudah dapat mengambil keputusan dengan bijak.
2. Penumpang yang telah menggunakan Kereta Api Ranggajati jurusan Jember-Cirebon, setidaknya 2 kali.

Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

E = persen kelonggaran untuk ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau di inginkan sebesar 10%

(Umar, 2003:146)

Penelitian ini mengambil data penumpang kereta api Ranggajati pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember dalam satu bulan 4.840

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \frac{4.840}{1+4.840 \times 0.01^2} \\ n &= \frac{4.840}{1+4.840 (0.01)} \\ &= 98 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang akan diambil sebesar 98 responden dari semua jumlah penumpang KA Ranggajati Ekspres.

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dan terlibat langsung dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan angket kepada setiap responden kereta api Ranggajati. Angket yang diperoleh didapat dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden saat penelitian berlangsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data pendukung dalam penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yaitu Kru KA Ranggajati sertadokumen yang didapatkan dari PT. Kereta Api Indonesia Daop IX jember berupa data penumpang KA Ranggajati Ekpress.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden, yaitu penumpang kereta Ranggajati pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.
2. Informan, dalam penelitian ini yaitu Kru KA Ranggajati Ekpress.
3. Dokumen, yaitu dokumen yang ada di PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember yang diperoleh dari humas dan bagian dokumen.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu langkah yang dilakukan peneliti guna untuk mendapatkan data- data yang valid dan juga relevan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.6.1 Metode angket

Metode angket digunakan untuk memperoleh data-data dan keterangan-keterangan-keterangan langsung dari responden, yaitu untuk memperoleh data pokok atau data primer. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu suatu jenis angket dimana peneliti telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya menuliskan salah satu jawaban yang menurut dirinya paling sesuai. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden berupa kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati.

3.6.2 Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan sistematis di lapangan. Metode observasi dalam penelitian ini adalah melihat dan mengamati secara langsung kualitas pelayanan yang disediakan di KA Ranggajati pada PT. Kereta Api Daop IX Jember.

3.6.3 Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode untuk pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab atau dialog secara langsung antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data. Dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin, yaitu wawancara yang digunakan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada responden yang sudah disusun terlebih dahulu. Kegiatan wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertanya langsung kepada pihak KA Ranggajati untuk mendapatkan informasi dan mendukung data utama yang diperoleh dari jawaban responden melalui angket. Hasil yang ingin diperoleh dari wawancara ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

3.6.4 Metode dokumen

Metode dokumen dimaksudkan untuk memperoleh data yang juga berasal dari dokumen - dokumen resmi. Dalam penelitian ini digunakan memperoleh data penumpang yang menggunakan jasa kereta api Ranggajati pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember

3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data dilakukan, selanjutnya adalah dilakukan pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Adapun langkah-langkah pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Editing

Editing merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mengecek kelengkapan data identitas responden, sehingga data yang diperoleh tidak akan menimbulkan suatu keraguan. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam proses ini meliputi: kelengkapan jawaban, kejelasan makna jawaban, konsisten jawaban, relevansi dan keseragaman jawaban. Agar data yang diperoleh dari responden lengkap dengan dan semua pertanyaan sudah di isi maka dapat dilakukan pengecekan pada saat penumpang mengumpulkan jika ada yang belum dijawab maka angket tersebut dikembalikan kepada responden untuk dilengkapi kembali.

3.7.2 Skoring

Kegiatan Skoring dapat dilakukan ketika data sudah di isi secara lengkap oleh responden dan dapat dipertanggungjawabkan. Skoring adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan nilai atau skor pada hasil yang telah diisi oleh responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria skoring pada angket tertutup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika responden memilih alternatif jawaban a diberi skor 4
- b. Jika responden memilih alternatif jawaban a diberi skor 3
- c. Jika responden memilih alternatif jawaban b diberi skor 2
- d. Jika responden memilih alternatif jawaban c diberi skor 1

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi adalah atau juga sering disebut proses penyusunan data ke dalam tabel. Tabulasi ini yaitu suatu perhitungan frekuensi suatu jawaban yang dipilih responden berdasarkan dengan jawaban atas pertanyaan pada angket yang diberikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hasil ini yang didapat dari proses ini adalah nilai variabel (X) dan variabel terikat (Y) dari setiap responden. Pada tabulasi data ini, hard data yang telah disiapkan selanjutnya dilakukan proses pengujian.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuranyang menunjukkan tingkat- tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2014:211). Sebuah instrumen dikatakan valid jika ia telah dapat mengukur sesuatu yang diinginkan. Agar dapat menguji validitas maka dapat juga digunaka rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

(Arikunto, 2014 : 213)

Dimana:

R_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : Jumlah responden

ΣX : Total dari Variabel X

ΣY : Total dari variabel Y

ΣXY : Total dari hasil kali Variabel X dan Y

Setelah diketahui berapa jumlah R_{xy} maka akan dilihat dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%. Apabila $R_{xy} > r_{tabel}$ instrumen dikatakan valid dan apabila $R_{xy} < r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu istrumen dikatakan dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data. Arti dari reliabel adalah dapat diandalkan dan juga dapat dipercaya. Karena sebenarnya sebuah instrumen penelitian haruslah reliabel. Dengan instrumen yang reliabel maka akan dapat diperoleh suatu data yang dapat dipercaya dan diandalkan.

Adapun rumus Alpha yang digunakan untuk mencari realibitas instrumen adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Arikunto, 2014 : 239)

Keterangan:

- r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\Sigma \sigma_b^2$: Jumlah varians butir
 σ_b^2 : Varians total

Setelah diketahui hasil tersebut $r_{11} < r_{\text{tabel}}$ instrumen tersebut dikatakan Reliabel dan jika $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel. Dan untuk mempermudah melakukan uji validitas dan juga reliabilitas instrumen penelitian maka dalam penelitian ini digunakan program SPSS versi 22 *for windows*.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengolah suatu data dari hasil suatu penelitian sehingga akan diperoleh suatu data dan dapat dipertanggungjawabkan dari kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan pada data tersebut. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis Deskriptif dan analisis inferensial.

3.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini untuk menggambarkan keadaan lapangan daerah penelitian secara deksriptif dengan jalan menginterpretasikan hasil tabulasi data dengan harapan dapat mendukung hasil analisis penelitian, sehingga dapat menyebarkan secara rinci tentang hasil temuan penelitian (Djaja, 2015:53). Analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres pada PT.Kereta Api Indonesia Daop IX Jember

3.9.2 Analisis Inferensial

Analisis Inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2014: 170). Rumus statistik tersebut diguakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

a. Persamaan Garis Regresi Sederhana

Persamaan ini digunakan untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang (Y). Dan adapun bentuk persamaan dari garis regresi sederhana tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

(Sugiyono, 2016:261)

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kualitas pelayanan)

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Variabel bebas (kepuasan penumpang)

Sebelum melalukan persamaan regeresi seharusnya diketahui terlebih dahulu a dan b yaitu dapat diketahui dengan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum X_i)(\sum Y_i) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

(Sugiyono, 2016 : 238)

b. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian regresi untuk mengetahui tingkat keeratan antara variabel bebas (X) yaitu tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebagai variabel terikat. Dan rumus yang digunakan dalam varian regresi yaitu sebagai berikut:

$$Ry = \sqrt{\frac{a\Sigma XY}{\Sigma Y^2}}$$

(Sugiyono, 2008 : 276)

Ry = Koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat

a = Bilangan koefisien prediktor (X)

ΣXY = Total variabel X dan Y

ΣY^2 = total kuadrat variabel

Untuk mengetahui kuat tidaknya komponen variable bebas tersebut menggunakan pedoman :

Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2016 : 231)

c. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan apakah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{R_y^2(N-m-1)}{m(1-R_y^2)} \quad (1)$$

(Sugiyono, 2008 : 277)

Dimana,

F_{reg} = Harga garis regresi

R_y = koefisien korelasi antara X dan Y

N = Banyaknya Responden

m = Jumlah prediktor

1 = Bilangan konstan

Setelah ditemukan hasil dari persamaan tersebut maka akan dapat dihitung derajat kebebasan (db). Dan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$db = \frac{m}{N-m-1}$$

setelah hasil tersebut diketahui maka dapat dibandingkan dengan F_{tabel}. Dengan hipotesis sebagai berikut:

1. F_{hitung} ≥ F_{tabel} maka H_a diterima artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.
2. F_{hitung} < F_{tabel} maka H_a diterima artinya tidak ada pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

d. Efektivitas Garis Regresi

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Dan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$R^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

(Sugiyono, 2008 : 284)

Untuk mempermudah pengelolaan dan penganalisisan data yang diperoleh maka penelitian menggunakan program SPSS *for windows* versi 22.

e. Standart Error Of Estimate

Standart Error Of Estimate digunakan untuk mengukur variasi nilai Y akurat dari garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$S_{y,x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n-2}}$$

(Hadi,2004:56)

Keterangan :

Y = y Aktual

Y_r = y Prediksi

N = Jumlah

Untuk mempermudah pengelolaan dan penganalisisan data yang diperoleh maka penelitian menggunakan program SPSS *for windows* versi 22.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penumpang kereta api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil kesimpulan dan pembahasan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, hendaknya pihak PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember selalu memperhatikan komponen-komponen yang berkaitan dengan faktor-faktor tersebut, seperti kesiapan petugas melayani penumpang, petugas merespon dengan baik keluhan dari penumpang, petugas mengingatkan barang-barang penumpang, sikap ramah, sopan dan sabar dari petugas, dan penampilan petugas KA Ranggajati.
2. Sebagai acuan penelitian yang akan datang dengan tema sejenis diharapkan untuk dapat menambahkan variabel yang digunakan seperti bauran pemasaran (harga, produk, promosi, dan distribusi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lainnya sehingga hasil temuannya lebih baik dalam menjelaskan mengenai kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

DAFTAR BACAAN

Buku :

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Longenecker, Justin G., Moore., Carlos W, dan Pretty, J. William. 2001. *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: salemba.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba: Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa dan kompetensi*. Jakarta: salemba.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Costomer Satifaction (Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN.JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & Analisis PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia pustaka utama
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer sevice Statisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugioyono. 2008. *Metode penelitian untuk bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administratif Dilengkapi Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPEE

- Djaja, Sutrisno. 2015. *Metodologi Penelitian*. Universitas Jember
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip total quality service* . Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality dan satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husen. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonosia

Jurnal Online :

- Fatmawati. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura 1 (persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hamshandy L. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (studi kasus pada Penumpang Kereta Api Argo Wilis Daop 2 Bandung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi – Universitas pasundan



LAMPIRAN

Lampiran A. Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember?	Adakah pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember?	1. Kualitas pelayanan 2. Kepuasan Konsumen	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Perhatian (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 1. Melakukan pembelian ulang Jasa 2. Rekomendasi kepada orang lain.	Responden: Penumpang Kereta api ranggajati Ekspres jurusan Jember-Cirebon Informan: Kru KA Ranggajati Dokumen: a. Profil perusahaan b. Data penumpang Kereta api ranggajati Ekspres	1. Jenis Penelitian: Pendekatan Kuantitatif 2. Metode penentuan responden: metode sampel 3. Metode penentuan lokasi yang digunakan adalah <i>purposive area</i> 4. Metode pengumpulan data: Metode Observasi, Wawancara, angket, dan dokumen. 5. Pengolahan data: editing, skoring, dan tabulasi 6. Uji Instrumen Penelitian: a. Uji Validitas $R_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$ b. Uji Reliabilitas $r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$	ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator Reliabilitas (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>Assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan bukti fisik (<i>tangibles</i>) terhadap

				<p>jurusan Jember- Cirebon</p>	<p>7. Metode Analisis Data</p> <p>a. Analisis Garis Regresi sederhana $Y = a + bX$</p> <p>b. Analisis varian garis regresi</p> $R_y = \sqrt{\frac{a\Sigma XY}{\Sigma Y^2}}$ <p>a. Uji F</p> $F_{reg} = \frac{R_y^2(N-m-1)}{m(1-R_y^2(1))}$ <p>b. Efektivitas garis regresi $RY^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$</p>	<p>kepuasan penumpang kereta api Ranggajati Ekspress pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.</p>
--	--	--	--	--	---	--

Lampiran B.**TUNTUNAN PENELITIAN****Tuntunan Angket**

No.	Data yang diraih	Sumber data
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KA Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.	Penumpang KA Ranggajati Ekspres
2.	Kepuasan Penumpang setelah memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pihak RA Ranggajati Ekspres	Penumpang KA Ranggajati Ekspres

Tuntunan Observasi

No.	Data yang diraih	Sumber data
1.	Melihat dan mengamati secara langsung proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Kru KA Ranggajati dalam melayani kebutuhan dan keinginan penumpang	Pihak KA Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.

Tuntunan Wawancara

No.	Data yang diraih	Sumber data
1.	Menanyakan tentang pelayanan yang ada pada KA Ranggajati Ekspres	Pihak KA Ranggajati Ekspres
2.	Menanyakan kepuasan penumpang terhadap kepuasan yang dapat diberikan oleh pihak KA Ranggajati dalam melayani kebutuhan dan keinginan penumpang	Pihak KA Ranggajati Ekspres

Lampiran C**ANGKET PENELITIAN**

Kepada :

Yth. Bpk/Ibu/Saudara/i

.....

Ditempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 pada FKIP Universitas Jember. Peneliti sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk membantu pengisian angket atau daftar pertanyaan dengan jujur dan sebenarnya.

Pengisian angket tidak ada hubungannya dengan hal lain yang sifatnya pribadi, tetapi semata-mata hanya berhubungan dengan penelitian kami. Untuk itu peneliti mohon saudara/i berkenan untuk mengisi angket sesuai dengan keyakinan dan keadaan yang sebenarnya sesuai dengan kepribadian saudara/i.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Peneliti,

Henda Ekawati Arindi

NIM 130210301017

Lampiran D.**KUESIONER****I. Petunjuk Pengisian**

Untuk menjawab pertanyaan dibawah ini mohon Bapak/Ibu/saudara/i menjawab dengan sejujurnya dengan cara sebagai berikut :

1. Tuliskan Identitas Bapak/Ibu/Saudara/I ditempat yang telah disediakan
2. Berilah tanda silang (X) pada alternative jawaban (a,b dan c) untuk pertanyaan pilihan ganda sesuai dengan pendapat saudara/i

II. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Umur :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Pekerjaan : () PNS/TNI () Pelajar/mahasiswa

() Wiraswasta () Petani

() Pegawai swasta

Berapa kali saudara/i menggunakan KA Ranggajati?

() Satu Kali () Tiga Kali

() Dua Kali

III. Daftar Pertanyaan yang diajukan

3.1 Kualitas Pelayanan (X)

a. Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan
1.	<p>Bagaimanakah kesiapan petugas KA Ranggajati ketika penumpang masuk kereta?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Siap, petugas berdiri di depan pintu dan memberikan salam dengan senyum.b. Cukup siap, petugas berdiri di depan pintu dan memberikan salam tetapi tidak senyum.c. Kurang siap, petugas hanya berdiri di depan tanpa memberikan salam.d. Tidak siap, tidak ada petugas yang menyambut penumpang.
2.	<p>Apakah jam keberangkatan kereta Ranggajati sesuai dengan yang ada di papan informasi?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sesuai, jam keberangkatan selalu tepat.b. Cukup sesuai, jam keberangkatan telat 10 menit.c. Kurang sesuai, jam keberangkatan telat lebih dari 10 menit.d. Tidak sesuai, jam keberangkatan telat 1 jam.
3.	<p>Bagaimanakah jam pemberhentian KA Ranggajati pada setiap stasiun?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tepat, jam pemberhentian sesuai dengan yang ada di papan informasi.b. Cukup tepat, jam pemberhentian di setiap stasiun telat 5 menit.c. Kurang Tepat, jam pemberhentian di setiap stasiun telat lebih 5 menit.d. Tidak tepat, jam pemberhentian di setiap stasiun telat lebih 10 menit.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan
1.	<p>Bagaimanakah pelayanan kasir restorasi KA Ranggajati dalam melayani penumpang?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cepat, kasir tanggap dalam melayani pembayaran, dan mengembalikan uang pas dan sesuai. b. Cukup cepat, kasir tanggap dalam melayani pembayaran dan mengganti uang recehan dengan permen. c. Kurang cepat, kasir kurang tanggap dalam melayani pembayaran dan tidak mengganti uang recehan. d. Tidak cepat, kasir tidak tanggap dalam melayani penumpang.
2.	<p>Apakah petugas KA Ranggajati membantu penumpang dalam mencari nomor kursi?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sering, petugas selalu memberikan salam dan menanyakan nomor kursi, serta mengantar penumpang. b. Kadang-kadang, petugas memberikan salam dan menanyakan nomor kursi pada penumpangnya. c. Jarang, hanya memberikan salam pada penumpangnya. d. Tidak pernah, petugas tidak membantu penumpang.
3.	<p>Bagaimanakah respon petugas KA Ranggajati Jika sewaktu-waktu terjadi keluhan dari penumpang?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Baik, petugas KA ranggajati selalu mendengarkan keluhan penumpang serta langsung menyelesaikan masalah tersebut saat itu juga. b. Cukup baik, petugas KA Ranggajati selalu mendengarkan keluhan dari penumpangnya, tetapi masalah tersebut ditampung dahulu untuk dimusyawarahkan dalam mencari solusinya. c. Kurang baik, petugas KA Ranggajati mendengarkan keluhan penumpangnya, tetapi tidak ada tindakan apapun dalam mencari solusi masalah tersebut. d. tidak baik, petugas tidak merespon keluhan penumpang.

c. Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan
1.	<p>Bagaimanakah keamanan yang diberikan oleh POLSUSKA pada KARanggajati ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Aman, petugas mengecek kembali tiket penumpang disertai KTP. Cukup aman, petugas mengecek kembali tiket penumpang tetapi tidak disertai KTP. Kurang aman, petugas hanya mengecek sebagian tiket kembali. Tidak aman, tidak mengecek tiket kembali.
2.	<p>Apakah petugas mengingatkan tentang barang-barang yang dibawa oleh penumpang saat turun?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sering, petugas mengingatkan barang penumpang pada setiap pemberhentian stasiun. kadang-kadang, petugas mengingatkan pada pemberhentian stasiun tertentu. jarang, petugas hanya mengingatkan saat penumpang turun. Tidak pernah.
3.	<p>Bagaimanakah jaminan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia apabila sewaktu-waktu ka KA Ranggajati terjadi pembatalan pemberangkatan?</p> <ol style="list-style-type: none"> Memuaskan, manajemen PT. KAI mengembalikan biaya tiket penuh. Cukup memuaskan, manajemen PT. KAI mengembalikan setengah dari harga tiket. Kurang memuaskan, manajemen PT. KAI mengganti 10% dari biaya tiket. Tidak memuaskan, PT. KAI tidak mengganti biaya tiket.

e. Perhatian (*Empathy*)

No.	Pertanyaan
1.	<p>Bagaimanakah petugas KA Ranggajati dalam melayani penumpang?</p> <ol style="list-style-type: none"> Memuaskan, petugas KA Ranggajati bersikap ramah sopan dan sabar dalam melayani penumpangnya. Cukup memuaskan, petugas KA Ranggajati bersikap ramah dan sopan dalam melayani penumpang, tanpa kurang bersikap sabar pada penumpang. Kurang memuaskan, petugas KA Ranggajati kurang bersikap ramah, sopan dan sabar dalam melayani penumpangnya. Tidak memuaskan, petugas tidak ramah, sopan dan sabar dalam melayani penumpangnya.
2.	<p>Apakah petugas KA Ranggajati menjalin komunikasi yang baik dengan penumpang ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas menjalin komunikasi dan memahami keinginan penumpang dengan baik Petugas menjalin komunikasi dengan penumpang cukup baik Petugas menjalin komunikasi dengan penumpang kurang baik Tidak ada komunikasi
3.	<p>Bagaimanakah mengenai pelayanan petugas KA Ranggajati terkait dengan perhatian individual terhadap semua penumpangnya?</p> <ol style="list-style-type: none"> Baik, petugas memberikan perhatian individual yang sama terhadap semua penumpangnya, tanpa membeda-bedakan dari segi apapun. Cukup baik, petugas memberikan perhatian individual yang sama terhadap semua penumpangnya, terkecuali untuk orang yang membutuhkan bantuan lebih (kekurangan fisik) Kurang baik, petugas memberikan perhatian individual yang tidak sama terhadap penumpangnya. Tidak pernah, petugas tidak memberikan perhatian apapun

f. Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Pertanyaan
1.	<p>Bagaimanakah kenyamanan kursi dalam kereta api Ranggajati Ekspres?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Nyaman, kursi terbuat dari sofa yang empuk, berukuran pas, serta memiliki sandaran yang empuk dan tinggi yang pas.b. Cukup nyaman, kursi terbuat dari sofa yang empuk serta ukuran yang pas, tetapi sandarannya kurang tinggi serta agak keras.c. Kurang nyaman, kursi terbuat dari sofa yang kurang empuk serta ukurannya terlalu kecil serta sandaran yang agak keras dan kurang tinggi.d. Tidak nyaman, kursi keras dan ukurannya sangat kecil.
2.	<p>Bagaimanakah kebersihan KA Ranggajati ?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Secara keseluruhan KA Ranggajati bersih dan rapi, serta tersedia beberapa tempat sampah.b. Secara keseluruhan KA Ranggajati cukup bersih, hanya tersedia 1 tempat sampah di setiap gerbong.c. Secara keseluruhan KA Ranggajati kurang bersih.d. Secara keseluruhan KA Ranggajati kotor.
3.	<p>Bagaimanakah penampilan petugas Kereta Api Ranggajati?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Berseragam bersih dan rapi serta menggunakan tanda pengenalb. Berseragam cukup bersih dan rapi tetapi ada beberapa petugas tidak menggunakan tanda pengenalc. Berseragam kurang bersih dan rapi dan tidak menggunakan tanda pengenal.d. Tidak berseragam dan tidak menggunakan tanda pengenal

3.2 Kepuasan Penumpang

a. Melakukan Pembelian Ulang

No.	Pertanyaan
1.	<p>Setelah saudara/I menggunakan jasa kereta api ranggajati, apakah ada keinginan untuk menggunakan kembali?</p> <p>a. Saya ingin menggunakan kereta api ranggajati kembali</p> <p>b. Saya mempertimbangkan menggunakan kereta api ranggajati kembali</p> <p>c. Saya kurang yakin untuk menggunakan kereta api ranggajati kembali.</p> <p>d. Saya tidak akan menggunakan kereta api ranggajati kembali</p>
2.	<p>Setelah saudara/i membeli dan menikmati jasa KA Ranggajati, Apakah timbul komitmen menggunakan jasa secara teratur terkait proporsi menggunakan jasa KA ranggajati?</p> <p>a. Saya akan menggunakan dan menikmati lagi jasa yang diberikan KA Ranggajati serta akan selalu menggunakan lagi secara teratur jika ingin bepergian.</p> <p>b. Saya akan menggunakan KA Ranggajati jika perjalanan jauh saja.</p> <p>c. Saya akan menggunakan kereta lain saat berpergian.</p> <p>d. Saya tidak menggunakan kereta kembali.</p>

b. Rekomendasikan kepada orang lain

No.	Pertanyaan
1.	<p>Setelah saudara/i menggunakan KA Ranggajati Ekspres serta menikmati layanan jasa yang diberikan, apakah saudara/i akan mengatakan hal positif tentang KA Ranggajati kepada orang lain?</p> <p>a. Saya akan mengatakan hal positif kepada teman, kerabat dan saudara saya bahwa KA Ranggajati adalah kereta yang paling tepat digunakan dalam bepergian.</p> <p>b. Saya ragu untuk mempromosikan KA Ranggajati Ekspres</p>

	<p>sebagai kereta paling tepat.</p> <p>c. Saya akan menyarankan kepada teman, kerabat dan saudara saya untuk menggunakan kereta lain.</p> <p>d. Saya akan mengatakan untuk menggunakan jasa transportasi yang lain.</p>
2.	<p>Setelah menggunakan kereta api ranggajati, apakah saudara/i ingin menginformasikan kepada teman, sahabat atau keluarga?</p> <p>a. Saya akan menginformasikan kereta api ranggajati kepada teman, sahabat dan keluarga</p> <p>b. Saya akan mempertimbangkan untuk menginformasikan kepada teman, sahabat dan keluarga</p> <p>c. Saya kurang yakin untuk menginformasikan kepada teman, sahabat dan keluarga</p> <p>d. Saya tidak pernah memberikan informasi apapun</p>

Lampiran E.**PEDOMAN WAWANCARA****I. Wawancara ditujukan kepada 2 Penumpang KA Ranggajati**

1. Apa yang membuat anda tertarik untuk menggunakan KA Ranggajati Ekspres?
2. Bagaimana menurut anda mengenai jadwal pemberangkatan KA Ranggajati?
3. Apakah anda mendapatkan bantuan naik KA Ranggajati?
4. Apakah jaminan yang diberikan KA Ranggajati seperti barang-barang yang dibawa oleh penumpang sudah bisa dikatakan aman menurut anda?
5. Apakah petugas KA Ranggajati bersikap sopan dan ramah terhadap anda?
6. Apakah petugas KA Ranggajati sudah berpakaian rapi dan sopan?
7. Apakah anda puas menggunakan jasa KA Ranggajati ?
8. Apakah anda ingin mereferensikan KA Ranggajati kepada teman, saudara , kerabat atau orang yang anda kenal?

II. Wawancara ditujukan kepada Kru KA Ranggajati pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX jember.

1. Bagaimana upaya membangun hubungan dengan penumpang agar menguntungkan?
2. Bagaimana memahami kebutuhan penumpang?
3. Menurut anda, harapan dan keinginan penumpang seperti apa?
4. Langkah apa yang diambil agar penumpang yang menggunakan jasa KA Ranggajati merasa puas dan menggunakan jasa KA Ranggajati kembali?
5. Apakah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada penumpang KA Ranggajati?

Lampiran F.

DATA RESPONDEN

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat
1	Andi prasetyo	24	L	Mahasiswa	Jl kalimantan, Jember
2	Adelia	33	P	wiraswasta	Kaliurang
3	Fatmawati	34	P	IRT	Jl riau, Jember
4	Indah Histi	22	P	Mahasiswa	Jl jawa, Jember
5	Hari Priyo	32	L	wiraswasta	Bondowoso
6	Wulan Agustina	26	P	IRT	Jl Ach yani, Jember
7	Maya Alfenita	41	P	wiraswasta	Jl Gajah Mada, Jember
8	Wahyudi	35	L	wiraswasta	Jl Gatot Subroto, Jember
9	Diah Priswanti	40	P	IRT	Jl Sritanjung, Jember
10	Septian Pramana	26	L	wiraswasta	Jl Perum. Taman Gading Muktisari, Jember
11	Niko	25	L	wiraswasta	Jl Jawa, jember
12	Lina Listiana	36	P	IRT	Perum. Griya Mangli, Jember
13	Yunita	43	P	PNS	Jl. S. Parman, Jember
14	Deni Saiful	24	P	Mahasiswa	Perum. Bumi Mangli Permai, Jember
15	Choirul Umam	41	L	PNS	Jl Cokroaminoto, Jember
16	Ayu Rinda	19	P	Mahasiswa	Jl Kalimantan, Jember
17	Gustav A M	32	L	wiraswasta	Bondowoso
18	Risky Indra	46	L	PNS	Jl Kalimantan, Jember
19	Edi Poenomo	35	L	wiraswasta	Jl Diponegoro, Jember
20	Handayani	32	P	wiraswasta	Jl kenanga, Jember
21	Tata	46	P	IRT	Jl Harsono, jember
22	Idayati	30	P	IRT	Probolinggo
23	Nurdiansyah	36	L	PNS	Jl S. Parman, jember

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat
24	Hilya ilmi	28	P	wiraswasta	Jl Kalimantan, Jember
25	Indri Ilya	22	P	Mahasiswa	Jl Kalimantan, Jember
26	Wawan	51	L	wiraswasta	Sumpersari, Jember
27	Arif Kurniawan	38	L	PNS	Rambipuji, Jember
28	Adinda Annisa	28	P	wiraswasta	Jl Nias, jember
29	Taufik K R	40	L	wiraswasta	Jl M.T Haryono, Jember
30	Astutik	41	P	IRT	Probolinggo
31	Ika kadiyasari	29	P	wiraswasta	Jl Nias, Jember
32	Agustina	48	P	IRT	Bondowoso
33	Arif kurniawan	45	L	PNS	Rambipuji, jember
34	Aprilia	18	P	Pelajar	Jl Wahid, Hasyim, Jember
35	Imrotut Toyyibah	29	P	wiraswasta	Kaliurang, jember
36	Achmad Faiq	44	L	PNS	Pakusari jember
37	Rahma Yekti	42	P	PNS	Jl Mawar, jember
38	Bibit Riyanto	23	L	Mahasiswa	Probolinggo
39	Amalia Amanda	29	P	wiraswasta	Jl Sultan Agung, jember
40	Reza Budi	43	L	PNS	Jl Teratai, jember
41	Indratama	23	L	Mahasiswa	Probolinggo
42	Risqi Firmanda	18	P	Pelajar	Rambipuji, jember
43	Bagus	41	L	PNS	Jl Perum. Taman Gading Muktisari, Jember
44	Herlambang Putri	31	L	wiraswasta	Rambipuji, jember
45	Linda Rahma	39	P	PNS	Jl Cokroaminoto, Jember
46	Indah sari	46	P	wiraswasta	Gebang, Jember
47	Nur Aini	22	P	Mahasiswa	Gebang, jember
48	Alfinita	43	P	Wiraswasta	Jl Jawa, jember
49	Santika	19	P	Pelajar	Jl Jawa, jember

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat
50	Totok	39	L	PNS	Jl Riau, Jember
51	Sri Handayani	41	P	PNS	Jl Riau, jember
52	Aditya M P	26	L	Wiraswasta	Sumbersari, Jember
53	Feni Ardina	30	P	PNS	Sumbersari, Jember
54	Resti aninta	44	P	wiraswasta	Jl Jawa, Jember
55	Aska firmansyah	28	L	Wiraswasta	Jl Ach Yani, jember
56	Aldo M D	42	L	PNS	Jl Ach Yani, Jember
57	Agus Saini	48	L	PNS	Probolinggo
58	Maurani	23	P	Mahasiswa	Jl Mastrip, jember
59	Muhammad Yunus	40	L	PNS	Probolinggo
60	Yeni Purwanti	24	P	wiraswasta	Probolinggo
61	Idistia Rosa	23	P	Mahasiswa	Jl Mastrip, jember
62	Firdausi Akbar	26	L	wiraswasta	Patrang, jember
63	Agung	19	P	Pelajar	Kaliurang, jember
64	Handika Y	44	P	PNS	Patrang, jember
65	Fidli Agung	48	L	PNS	Patrang, jember
66	Abdi sukma	43	L	Pegawai Swasta	Jl Gajah Mada, jember
67	Linda jayanti	45	P	wiraswasta	Jl Nias, Jember
68	Malika Regina	22	P	Mahasiswa	Jl Mastrip, jember
69	Fani Nur D	37	L	PNS	Jl Gajah Mada, jember
70	Aldi Praditya	47	L	PNS	Jl gajah Mada, jember
71	Dina Fauzi A	28	P	wiraswasta	Jl Mastrip, jember
72	Nur fatonah	29	P	wiraswasta	Patrang, jember
73	Ahmad Kafilah	49	L	PNS	Probolinggo
74	Andika	50	P	wiraswasta	Sumbersari, Jember
75	Andi R	19	P	Pelajar	Sumbersari, Jember
76	Hilda Pratiwi	49	P	wiraswasta	Jl Mastrip, jember

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat
77	Hikmah	51	P	IRT	Jl Sumatra, jember
78	Doni Ari	27	L	wiraswasta	Jl Karimata, jember
79	Ana fatonah	28	P	wiraswasta	Probolinggo
80	Cita Aninta	28	P	Pegawai Swasta	Jl Karimata, jember
81	Dessy dwi	30	P	IRT	Probolinggo
82	Adika Purwadi	38	L	Pegawai Swasta	Jl gatot Subroto, Jember
83	Indra prasetya	41	L	PNS	Bondowoso
84	Nurfadila	47	P	IRT	Probolinggo
85	Husen Tri P	23	L	Mahasiswa	Jl Wijaya Kusuma, Jember
86	Riko Septi	48	L	Pegawai Swasta	Jl Sultan Agung, Jember
87	Afka karina	19	P	Pelajar	Jl Kalimantan, Jember
88	Azizah Nur	50	P	PNS	Jl Lumba-Lumba, Jember
89	Amelia Putri	37	L	Pegawai Swasta	Jl Kalimantan, Jember
90	Zofura	32	P	Wiraswasta	Jl Mastrip, jember
91	Achmad yanuar	18	L	Pelajar	Jl Belitung, Jember
92	Nurfita Maulidina	34	P	Wiraswasta	Probolinggo
93	Mutmainah	31	P	IRT	Patrang, Jember
94	Fatimatus Zahro	40	P	PNS	Patrang, Jember
95	Mega Arum	28	P	Pegawai Swasta	Jl Bangka, Jember
96	Yori Arun P	30	L	Wiraswasta	Malang
97	Yudi Purwanto	41	L	PNS	Sumbersari
98	Herlina	37	P	Wiraswasta	Jl Wahid Hasyim, Jember

Lampiran G.

HASIL REKAPITULASI ANGKET KUESIONER

No	Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Perhatian			Bukti Fisik			X	KEPUASAN KONSUMEN (Y)				Y
																	Pembelian Ulang Jasa		Merekomendasi kpd Org Lain		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	I		II				
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	3	3	4	4	14
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57	4	3	3	3	13
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	3	3	3	3	12
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57	3	4	3	4	14
5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	56	4	3	4	4	15
6	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	54	2	4	3	3	12
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	16
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	3	3	4	14
9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57	3	3	3	4	13
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	57	3	4	4	4	15
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	55	3	3	3	2	11
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	55	3	3	3	2	11
14	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	3	3	3	3	12
15	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55	2	3	3	3	11
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	57	4	4	3	4	15
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	57	4	4	4	3	15

18	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	54	3	3	2	3	11
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	57	4	4	3	4	15
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	54	2	3	2	2	9
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	16
22	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57	4	3	3	4	14
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	58	4	3	4	4	15
24	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	4	4	4	15
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	16
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57	3	4	4	4	15
27	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	55	4	3	2	2	11
28	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	54	2	2	2	2	8
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	3	3	3	3	12
30	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	56	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	4	4	3	4	15
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	4	4	4	3	15
33	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57	3	3	3	4	13
34	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	56	3	3	3	3	12
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56	3	3	3	3	12
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	3	4	4	4	15
37	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	55	3	3	3	3	12
38	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	56	3	3	4	3	13
40	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	3	3	3	3	12
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	16
42	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	3	3	4	14

43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58	4	4	4	4	16
44	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	55	3	3	4	3	13
45	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	55	3	4	3	3	13
46	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	57	4	3	4	4	15
47	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	4	3	3	3	13
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	3	15
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3	4	4	4	15
50	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	3	3	3	13
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	3	4	3	3	13
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	16
53	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	56	3	3	3	3	12
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	4	3	4	4	15
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	3	3	4	3	13
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	4	4	4	4	16
58	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	14
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15
60	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56	4	3	3	3	13
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15
62	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	56	4	3	4	4	15
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	3	15
64	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56	3	3	3	3	12
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15
66	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	2	4	4	14
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	4	4	4	3	15

68	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	4	3	3	13
69	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3	3	3	3	12
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58	3	4	4	4	15
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	55	3	3	3	3	12
72	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56	4	3	3	4	14
73	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	4	4	4	15
74	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	3	15
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	4	3	4	4	15
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	3	4	4	4	15
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	57	4	3	3	4	14
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	3	4	4	15
79	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	3	4	3	3	13
80	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4	4	3	4	15
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	4	4	4	4	16
82	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	57	4	4	3	4	15
84	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	56	3	3	4	3	13
85	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	56	3	4	3	3	13
86	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	3	3	14
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	58	4	3	4	4	15
88	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	3	3	4	14
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	58	4	4	4	3	15
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	56	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	57	4	3	3	4	14
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57	4	3	4	3	14

93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	58	3	4	4	4	15
95	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	56	3	3	3	3	12
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	16
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57	4	3	4	4	15
98	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	16



Lampiran H.**TRANSKIP WAWANCARA**

Berikut ini merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada kru KA Ranggajati Ekspres yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Peneliti : Permisi mbak, mohon maaf mengganggu waktunya.

Petugas : iya mbak ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Menurut anda ,Bagaimana upaya membangun hubungan dengan penumpang agar menguntungkan?

Petugas : “ *service / pelayanan dalam hal kenyamanan para penumpang, kami selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan dan dijanjikan sebelumnya yaitu kereta berangkat tepat waktu, berhenti pada setiap stasiun sesuai dengan jadwal yang telah ada di papan informasi.*”

Peneliti : Bagaimana memahami kebutuhan penumpang?

Petugas : “ *kita secara berkala melakukan komunikasi terhadap penumpang, menerima kritik dan saran dari penumpang.* “

Peneliti : Menurut anda, harapan dan keinginan penumpang seperti apa?

Petugas : “ *menurut saya, harapan penumpang seperti kereta berangkat tepat waktu, fasilitasnya nyaman, penumpang sampai tujuan dengan selamat, jemputan tidak menunggu terlalu lama. Kepuasan penumpang tujuan kami.*”

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas KA Ranggajati apabila ada penumpang yang kesulitan membawa barang-barangnya?

- Petugas : “ Kami segera membantunya mbak, petugas KA Ranggajati memiliki tugas-tugas sendiri mbak, ada yang berjaga di depan pintu, jadi jika ada penumpang yang kesusahan kami secepatnya terutama dalam membantu penumpang membawa barang-barangnya ke nomer kursi sesuai yang ada pada tiket penumpang.”
- Peneliti : Apa yang dilakukan oleh pihak KA Ranggajati apabila ada barang penumpang hilang atau ketinggalan di dalam kereta?
- Petugas : “ Selama KA Ranggajati beroperasi mbak belum pernah ada keluhan dari penumpang tentang barang yang hilang atau ketinggalan di dalam kereta karena kami selalu memberikan informasi dan mengingatkan barang-barang penumpang 5 menit sebelum KA Ranggajati berhenti di terminal atau stasiun pemberhentian yang sudah ditetapkan. “
- Peneliti : Langkah apa yang diambil agar penumpang yang menggunakan jasa KA Ranggajati merasa puas dan menggunakan jasa KA Ranggajati kembali?
- Petugas : “ dalam hal melayani penumpang diharuskan bersikap ramah, apabila ada keluhan dari penumpang kami merespon dengan baik, sopan, murah senyum, karena banyak penumpang dengan berbagai karakternya mbak.”
- Peneliti : Apakah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada penumpang KA Ranggajati?
- Petugas : Iya mbak, Adanya kualitas pelayanan yang kami berikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang mbak. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang, seperti kereta berangkat dan sampai dengan tepat waktu, kami selalu bersikap ramah dan sopan mbak, serta

kami selalu berusaha memberikan solusi yang terbaik jika ada keluhan dari penumpang. Oleh karena itulah penumpang tersebut akan merasa senang dan puas, dan akan menggunakan Kereta ini kembali mbak.”



Lampiran I.

Data Responden

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	57	58.2	58.2	58.2
Laki-Laki	41	41.8	41.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-26 tahun	25	25,5	25,5	25,5
27-36 tahun	29	29,6	29,6	55,1
37-46 tahun	32	32,7	32,7	87,8
>47 tahun	12	12,2	12,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/Pelajar	19	19.4	19.4	19.4
IRT	12	12.2	12.2	31.6
Wiraswasta	35	35.7	35.7	67.3
PNS	26	26.5	26.5	93.9
Pegawai Swasta	6	6.1	6.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Frekuensi_Naik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 kali	77	78.6	78.6	78.6
3 kali	21	21.4	21.4	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Lampiran J.

Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X
X1	Pearson Correlation	1	.136	-.206	.300	.015	.250	.493**	.212	.395*
	Sig. (2-tailed)		.402	.202	.060	.924	.119	.001	.190	.012
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.136	1	.191	.148	-.017	-.056	.378*	.308	.362*
	Sig. (2-tailed)	.402		.237	.362	.915	.734	.016	.053	.022
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	-.206	.191	1	.048	.423**	.294	.105	.474**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.202	.237		.769	.007	.065	.518	.002	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.300	.148	.048	1	.235	.476**	.329*	.287	.590**
	Sig. (2-tailed)	.060	.362	.769		.144	.002	.038	.073	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.015	-.017	.423**	.235	1	.329*	.158	.380*	.596**
	Sig. (2-tailed)	.924	.915	.007	.144		.038	.330	.016	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.250	-.056	.294	.476**	.329*	1	.228	.407**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.119	.734	.065	.002	.038		.156	.009	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.493**	.378*	.105	.329*	.158	.228	1	.342*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.518	.038	.330	.156		.031	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	.212	.308	.474**	.287	.380*	.407**	.342*	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.190	.053	.002	.073	.016	.009	.031		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X	Pearson Correlation	.395*	.362*	.505**	.590**	.596**	.647**	.579**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.022	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X
X9	Pearson Correlation	1	.518**	.270	.276	.387*	.137	.584**	.649**
	Sig. (2-tailed)		.001	.092	.085	.014	.398	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	.518**	1	.226	.317*	.340*	.339*	.533**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001		.160	.046	.032	.032	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X11	Pearson Correlation	.270	.226	1	.357*	.519**	.325*	.503**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.092	.160		.024	.001	.041	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X12	Pearson Correlation	.276	.317*	.357*	1	.606**	.345*	.542**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.085	.046	.024		.000	.029	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X13	Pearson Correlation	.387*	.340*	.519**	.606**	1	.429**	.604**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.014	.032	.001	.000		.006	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X14	Pearson Correlation	.137	.339*	.325*	.345*	.429**	1	.411**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.398	.032	.041	.029	.006		.008	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X15	Pearson Correlation	.584**	.533**	.503**	.542**	.604**	.411**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.008		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X	Pearson Correlation	.649**	.648**	.568**	.667**	.732**	.482**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.340*	.298	.545**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.032	.062	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.340*	1	.452**	.496**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.032		.003	.001	.000
	N	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.298	.452**	1	.225	.652**
	Sig. (2-tailed)	.062	.003		.162	.000
	N	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.545**	.496**	.225	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.162		.000
	N	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.761**	.760**	.652**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran K. Hasil Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3.6000	.54538	40
X2	3.6500	.48305	40
X3	3.4500	.63851	40
X4	3.6250	.62788	40
X5	3.7000	.60764	40
X6	3.6750	.52563	40
X7	3.6250	.66747	40
X8	3.6500	.53349	40
X9	3.7750	.42290	40
X10	3.7500	.43853	40
X11	3.7000	.51640	40
X12	3.5250	.59861	40
X13	3.7000	.51640	40
X14	3.6750	.47434	40
X15	3.7500	.49355	40

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.8500	23.310	4.82807	15

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.4500	.63851	40
Y2	3.5750	.54948	40
Y3	3.5500	.55238	40
Y4	3.5500	.59700	40

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.1250	2.984	1.72742	4

Lampiran L. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	21	21.4	21.4	22.4
	4.00	76	77.6	77.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	35	35.7	35.7	36.7
	4.00	62	63.3	63.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	34	34.7	34.7	35.7
	4.00	63	64.3	64.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	9.2	9.2	9.2
	3.00	18	18.4	18.4	27.6
	4.00	71	72.4	72.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.1
	3.00	17	17.3	17.3	20.4
	4.00	78	79.6	79.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.3	16.3	16.3
	4.00	82	83.7	83.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	10	10.2	10.2	12.2
	4.00	86	87.8	87.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.2	11.2	11.2
	4.00	87	88.8	88.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	13	13.3	13.3	14.3
	4.00	84	85.7	85.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	8	8.2	8.2	10.2
	4.00	88	89.8	89.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	24	24.5	24.5	25.5
	4.00	73	74.5	74.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	27	27.6	27.6	30.6
	4.00	68	69.4	69.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.2	9.2	9.2
	4.00	89	90.8	90.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	12.2	12.2	12.2
	4.00	86	87.8	87.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.1	5.1	5.1
	4.00	93	94.9	94.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.1	4.1	4.1
	3.00	40	40.8	40.8	44.9
	4.00	54	55.1	55.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	49	50.0	50.0	52.0
	4.00	47	48.0	48.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.1	4.1	4.1
	3.00	50	51.0	51.0	55.1
	4.00	44	44.9	44.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.1	5.1	5.1
	3.00	41	41.8	41.8	46.9
	4.00	52	53.1	53.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran M. Hasil Uji Regresi

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	13.8571	1.65598	98
X	56.8469	1.27103	98

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	.847
	X	.847	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000
	X	.000	.
N	Y	98	98
	X	98	98

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.714	.88579

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.675	1	190.675	243.012	.000 ^a
	Residual	75.325	96	.785		
	Total	266.000	97			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-48.850	4.024		-12.141	.000
	X	1.103	.071	.847	15.589	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran N. Foto Penelitian



Lokasi Penelitian : Stasiun Jember



Petugas Menyambut Penumpang di depan pintu



Keadaan ruangan KA Ranggajati



Kebersihan dalam KA Ranggajati



Petugas memberikan perhatian pada penumpang



Responden Mengisi angket



Responden mengisi angket



Wawancara kepada Responden



Wawancara kepada Responden



Setelah wawancara dengan pramugari KA Ranggajati

Lampiran O. Surat Izin Penelitian

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

Nomor : 4507/UN25.1.5/LT/2017
Lampiran :
Hal : Permohonan Izin Penelitian

14 JULI 2017

Yth. PT. Kereta Api Indonesia DOP IX
Jember

Dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk penyusunan Skripsi, mahasiswa FKIP Universitas Jember dibawah ini:

Nama : Henda Ekawati Arindi
NIM : 130210301017
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Bermaksud mengadakan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember" di Perusahaan yang Saudara pimpin.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenaan memberikan izin dan memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.


REGISTRASI SURAT MASUK
24KG203VID062017
pM Diterima : 17-07-2017 15:04:10
pM Surat : 4507/UN25.1.5/LT/2017
pM Surat : 14-07-2017
SUCIPIND | 44236


a.n. Dekan
Wakil Dekan I
Prof. Dr. Suratno, M.Si
NIP. 19670625 199203 1 003

Lampiran P. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 08/SDM/VIII/D.9.2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Assistant Manager Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember, menerangkan bahwa :

Nama : **HENDA EKAWATI ARINDI**
NIM : 130210301017
Tempat/Tgl. Lahir : Probolinggo, 04 Januari 1996
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jember
Fakultas : FKIP/Pendidikan Ekonomi


Adalah benar Mahasiswa Universitas Negeri Jember yang telah melaksanakan Penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember terhitung mulai tanggal 18 Juli s/d 04 Agustus 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 Agustus 2017
Assistant Manager SDM,

SRI MULYANA
NIPP. 51397

Lampiran Q. Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

Nama : Henda Ekawati Arindi
 NIM : 130210301017
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember"
 Dosen Pembimbing I : Drs. Sutrisno Djaja, M.M

KEGIATAN KONSULTASI

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan
1.	Jumat, 17-03-2017	Judul	
2.	Jumat, 31-03-2017	Bimbingan Bab 1.2.3	
3.	Rabu, 05-04-2017	Bimbingan Bab I.2.3	
4.	Kamis, 13-04-2017	Bimbingan Bab I.2.3	
5.	Jumat, 21-04-2017	Angket	
6.	Selasa, 25-04-2017	Angket	
7.		ACC Gemmar	
8.	Senin, 31-07-2017	Bimbingan Bab 4,5	
9.	Rabu, 02-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	
10.	Jumat, 04-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	
11.	Senin, 07-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	
12.	Selasa, 08-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	
13.			

Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembaran ini dibawa waktu Seminar Proposal Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

Nama : Henda Ekawati Arindi
NIM : 130210301017
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember
Dosen Pembimbing II : Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan
1.	Kamis, 23-03-2017	Judul	<i>Hes</i>
2.	Jumat, 31-03-2017	Bimbingan Bab 1,2,3	<i>Hes</i>
3.	Kamis, 06-04-2017	Bimbingan Bab 1,2,3	<i>Hes</i>
4.	Kamis, 13-04-2017	Angket	<i>Hes</i>
5.	Jumat 21-04-2017	Angket	<i>Hes</i>
6.		ACC seminar	<i>Hes</i>
7.	Kamis, 27-07-2017	Bimbingan Bab 4,5	<i>Hes</i>
8.	Senin, 31-07-2017	Bimbingan Bab 4,5	<i>Hes</i>
9.	Rabu, 02-08-2017	Bimbingan bab 4,5	<i>Hes</i>
10.	Jumat, 04-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	<i>Hes</i>
11.	Senin, 07-08-2017	Bimbingan Bab 4,5	<i>Hes</i>
12.		ACC Sidang.	<i>Hes</i>
13.			

Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembaran ini dibawa waktu Seminar Proposal Skripsi

Lampiran R. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

1. Nama : Henda Ekawati Arindi
2. Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 04 Januari 1996
3. Agama : Islam
4. Nama Ayah : Agus zaini
5. Nama Ibu : Idayati
6. Alamat
 - a. Asal : Jalan Sunan Muria Rt02 Rw07, kraksaan wetan, Kraksaan-Probolinggo
 - b. Jember : Jalan Kalimantan Gang 4 No.88
Sumbersari - Jember

B. Pendidikan

No.	Nama Sekolah	Tempat	Tahun Lulus
1.	TK. AL-Qur'an Darussalam	Kraksaan	2001
2.	SDN Kraksaan Wetan 2	Kraksaan	2007
3.	SMPN 1 Kraksaan	Kraksaan	2010
4.	SMAN 1 Kraksaan	Kraksaan	2013