

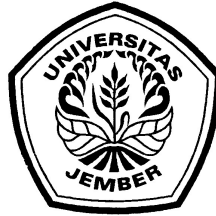
**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*  
KUALITAS PELAYANAN GUNA MENGUKUR KEPUASAN  
PENUMPANG KERETA API CANTIK EXPRESS PADA  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP. IX JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Jodi Hendratmono Astari**  
**030810201357**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*  
KUALITAS PELAYANAN GUNA MENGUKUR KEPUASAN  
PENUMPANG KERETA API CANTIK EXPRESS PADA  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP. IX JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

**Jodi Hendratmono Astari**  
**030810201357**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## Karya ini kupersembahkan kepada

ALLAH SWT atas rahmat yang selalu diberikan serta kasih sayang yang selalu dilimpahkannya

Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas semua yang kalian berikan, segala yang kalian tunjukkan merupakan panutan untukku.

Terima kasih mengajarkanku arti kata:

“bekerja keras dengan keikhlasan”.

Itu merupakan ilmu yang berharga dalam hidupku.

Semua kakakku, kalian adalah pembimbing jalanku untuk masa kini dan masa depan, terima kasih telah membimbing adikmu ini.

Kalian adalah panutan dalam hidupku

Adikku “ega” tercinta, yang memberiku kesempatan lebih dewasa

Argellia Estika Vianda, terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang engkau berikan, serta telah menjadi pendamping hidupku hingga saat ini. Semoga kita tetap bersama mewujudkan cita-cita yang telah kita impikan.

Almamater tercinta

## Motto

Cukuplah Allah menjadi penolong kami,

dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.

(QS. Ali Imron : 173)

Ilmu lebih baik dari harta,  
harta jika dibelanjakan berkurang,  
tetapi ilmu jika disebarakan akan bertambah

(Ali Bin Abi Thalib)

Jika kita punya keyakinan, pintu pasti akan dibuka untuk kita  
mungkin bukanlah pintu-pintu yang selalu kita inginkan, namun pintu  
yang akhirnya akan terbukti terbaik untuk kita

(A. J. Cronin)

Tidak takut bukan berarti tidak berusaha,  
Kita melakukan apa yang bisa kita lakukan,  
Namun yang di luar kemampuan kita tidak perlu ditakutkan,  
Serahkan semua pada Tuhan, yakin bahwa Tuhan akan selalu ada untuk  
membantu umat-Nya (NN)

Kerja keras for a better life, keep positive thinking  
n' always pray to the God (Jodi-Gelli)

every moment is another chance (Smile)

### **ABSTRAKSI**

Skripsi Ini berjudul “Analisis Penilaian Importance Dan Performance Kualitas Pelayanan Guna Mengukur Kepuasan Penumpang Kereta Api Cantik Express Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop.IX Jember”. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan mengambil obyek penelitian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop.IX Jember. Data yang dikumpulkan diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Cantik Express sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Dari Importance-Performance Analysis diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kondisi kamar kecil, tingkat keamanan orang/barang, pemberian asuransi kecelakaan bagi penumpang, serta pengembalian tiket apabila ada pembatalan keberangkatan yang berada pada posisi Kuadran A, karena tingkat kepentingan yang tinggi tidak disertai dengan kinerja oleh perusahaan yang tinggi pula. Untuk item-item ketepatan waktu berangkat dan tiba, kenyamanan penumpang, dan sikap karyawan selama bertugas dalam Kuadran B ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggannya. Untuk item-item pelayanan karyawan kereta, kondisi fisik gerbong, penataan interior dan eksterior gerbong, kesadaran karyawan akan tugas, pemahaman karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan penumpang, serta kemudahan penumpang dalam menjalin komunikasi dengan karyawan dalam Kuadran C ini dinilai penting oleh konsumen namun kualitas pelayanannya biasa-biasa saja. Untuk item-item kecepatan kereta, kemudahan dalam pemesanan dan pembelian tiket, cita rasa makanan dan minuman yang ditawarkan, keramahan dan kesopanan karyawan, serta pelayanan yang maksimal oleh karyawan dalam kuadran D dinilai berlebihan pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh perusahaan.

**Kata kunci** : Dimensi kualitas jasa, *importance*, *performance*, kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang atas kuasa rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai

syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga dibantu oleh berbagai pihak. Maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, M. Si, selaku Ketua Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Suwardi, MM, selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, saran, petunjuk dan bimbingannya dari awal penulisan proposal hingga berbentuk skripsi.
4. Ibu Siti Aliyati, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan serta pengarahan hingga skripsi ini selesai.
5. Para Dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Orang tua-ku atas kasih sayang dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini dan atas pengorbanan yang tidak ternilai hanya demi kebahagiaan anak-anakmu.
7. Kakak-kakakku (Ari, Sunu, Sindu, Dono) yang selalu membantu dalam segala hal yang kujalani. Terima kasih atas dorongan, motivasi, dan segala bantuan baik moril maupun materil.  
Adikku (ega) yang telah banyak menemaniku, terima kasih telah menjadikanku kakak untukmu.  
Kuucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk kalian....
8. Keluarga Besar Sidoarjo, Madura, Surabaya, dan Mojokerto.
9. Gelli tercinta yang telah banyak membantuku, menemaniku, dan membuatku rajin kuliah gak kayak dulu lagi yang gampang bolos hehehe...  
Lebih dari itu semua, kau telah mengajarkanku banyak hal. Terima kasih untuk semua rasa yang telah kau berikan.  
Moga kita tetap bisa bersama mewujudkan cita-cita kita bersama....amien.

Ayooo semangat terus...hehehe

10. Teman-teman baik seperjuanganku dan keseharianku (Agung, Ardi Paijo, Inung, Didin, Mario Malau). Waktu, canda, tawa, curhat, dan cerita kalian telah mengisi hidupku. Terima kasih telah mau menerimaku dengan segala kekurangan yang kumiliki. Semoga kita untuk selamanya...
11. Teman-teman baikku dalam manajemen'03 (Tobil, Yudi Tri, Meri Bebek, Jamal, Rizki, dan smuanya..kalian baik semua ampe bingung sebutinnya he5).
12. PaperMint's family (Sigit, Hedex, fariz, Nephi, Anggi, Nungki, Penthol, Vampire, Rizal)...kalian udah seperti saudaraku sendiri. Terima kasih untuk kebersamaan yang indah dalam 4 tahun ini, bersama kita berjuang dari nol dengan keringat dan kerja keras..meski banyak orang yang pada awalnya melihat sinis tapi kita sudah berhasil membalikannya..Thanx My Big Brotha
13. Juga pihak-pihak lain yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala bentuk kritik maupun saran masih sangat dibutuhkan oleh penulis dalam rangka pengembangan karya tulis selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang berkenan meluangkan waktunya untuk membaca.

Jember, September 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii

HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Kajian Teoritis .....	5
2.1.1 Pengertian Dan Karakteristik Jasa .....	5
2.1.2 Kualitas Jasa .....	6
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.1.4 Gap Kualitas Jasa .....	12
2.1.5 Perilaku Konsumen .....	14
2.1.6 Konsep Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.7 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Kajian Empiris .....	18
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	20
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23



3.3	Jenis Dan Sumber Data .....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5	Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel .....	25
3.6	Teknik Pengukuran .....	27
3.7	Metode Analisis Data .....	27
3.7.1	Uji Validitas .....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	28
3.7.3	<i>Importance Dan Performance Analysis</i> .....	29
3.8	Kerangka Pemecahan Masalah .....	32
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....		34
4.1	Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia .....	34
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	34
4.1.2	Fungsi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember .....	37
4.1.3	Tugas Pokok PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember .....	37
4.1.4	Lokasi Dan Luas Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember .....	38
4.1.5	Struktur Organisasi .....	39
4.1.6	Aspek Personalia .....	45
4.1.7	Aspek Pemasaran .....	47
4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Karakteristik Responden .....	53
4.2.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	55
4.3	Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	59
4.3.1	<i>Importance-Performance Analysis</i> .....	59
4.3.2	Diagram Kartesius .....	74
4.3.3	Interpetasi Diagram Kartesius .....	75
 BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....		78

5.1 Simpulan .....	78
5.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN .....	85

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Nama K.A, Kode K.A, Dan Kode Tujuan Akhir Yang Dilayani .	48
Tabel 4.2 Harga Tiket Atau Tarif Kereta Api .....	50
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden .....	54

Tabel 4.5	Tingkat Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.6	Jumlah Penggunaan Jasa Responden .....	55
Tabel 4.7	Validitas Instrumen Penelitian Pada Faktor Kepentingan .....	56
Tabel 4.8	Validitas Instrumen Penelitian Pada Faktor Kinerja .....	57
Tabel 4.9	Reliabilitas Instrumen Pada Kepentingan Dan Kinerja .....	58
Tabel 4.10	Sektor Kinerja Variabel Keandalan .....	59
Tabel 4.11	Skor Kepentingan Variabel Keandalan .....	60
Tabel 4.12	Skor Kinerja Variabel Bukti Fisik .....	62
Tabel 4.13	Skor Kepentingan Variabel Bukti Fisik .....	63
Tabel 4.14	Skor Kinerja Variabel Daya Tanggap .....	64
Tabel 4.15	Skor Kepentingan Variabel Daya Tanggap .....	65
Tabel 4.16	Skor Kinerja Variabel Jaminan .....	66
Tabel 4.17	Skor Kepentingan Variabel Jaminan .....	67
Tabel 4.18	Skor Kinerja Variabel Empati .....	68
Tabel 4.19	Skor Kepentingan Variabel Empati .....	69
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Dari Penilaian <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i> Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	31
Gambar 3.2	Kerangka Pemecahan Masalah .....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Garis PT. Kereta Api Indonesia	

(Persero) Daop. IX Jember .....	40
Gambar 4.2 Diagram Kartesius .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 2	Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

- Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Lampiran 4 Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Dan Kinerja
- Lampiran 8 Jumlah Banyak Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Menurut Kinerja Dan Kepentingan
- Lampiran 9 Skor Jumlah Penilaian Dan Nilai Rata-Rata *Performance – Importance* Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan
- Lampiran 10 Perhitungan Nilai Rata-Rata Atribut-Atribut Pelayanan
- Lampiran 11 Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Perusahaan Dan Kinerja Perusahaan