



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API TAWANG ALUN
DI WILAYAH PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 9 JEMBER**

SKRIPSI

Oleh
Rizka Wahyu Septyani
NIM 080910291055

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API TAWANG ALUN DI WILAYAH
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 9 JEMBER**

***THE CORELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION
OF TRAIN PASSENGERS TAWANG ALUN IN THE DISTRICT
OF PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 9 JEMBER***

SKRIPSI

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

Oleh
Rizka Wahyu Septyani
NIM 080910291055

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang Kereta Api Tawang Alun Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada :

hari : Rabu

tanggal : 11 Spetember 2013

tempat : Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia M, M.Si
NIP. 195805101987022001

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP. 196308141989031023

Anggota Penguji,

1. Hermanto Rohman, S.Sos, M.AP (.....)
NIP. 197903032005011001
2. Drs. A. Kholiq Azhari, M (.....)
NIP. 195607261989021001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang Kereta Api Tawang Alun Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO); Rizka Wahyu Septyani; 080910291055; 2013; 117 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Latar belakang penelitian ini yakni berdasarkan permasalahan-permasalahan di Kereta Api Tawang Alun, dalam pelaksanaan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang telah ditentukan tidak sesuai. Sehingga hal tersebut menyebabkan para pengguna jasa memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan di Kereta api Tawang Alun. Persepsi pengguna jasa kereta api yang negatif terhadap pelayanan kereta api menjadi cerminan bahwa kualitas pelayanan yang tidak maksimal dan membuat pengguna jasa alat transportasi kereta api beralih menggunakan alat transportasi yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang kereta api Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Ilmu Administrasi Negara, konsep Kualitas Pelayanan, dan konsep Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Berdasarkan tujuan dan permasalahan, penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif hubungan interaktif/reciprocal/timbal balik. Kereta api Tawang Alun sebagai objek dalam penelitian ini, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 75 orang yang diperoleh menggunakan rumus Burhan Bungin serta teknik sampelnya menggunakan *incidental sampling*. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif

dengan teknik perhitungan statistik. Guna menguji ada tidaknya hubungan antara variable X dan variable Y penulis menggunakan teknik uji statistik Product Moment atau dikenal dengan teknik Statistik *Korelasi Product Moment* alasan menggunakan teknik statistic tersebut karena data yang digunakan untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang kereta api Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember adalah data berbentuk interval.

Dari hasil korelasi Product Moment terbukti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang/pelanggan KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t maka Uji signifikansi korelasi Product Moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung, namun langsung dikonsultasikan pada tabel r Product Moment (lihat pada lampiran). Dari tabel r dapat dilihat bahwa, untuk $n = 75$, taraf kesalahan 5%, maka harga r tabel = 0,227. Dan hasil perhitungan r hitung (0,717) > r tabel (0,227). Dengan demikian koefisien korelasi 0,717 itu signifikansi (hasilnya sama dengan cara sebelumnya, dengan uji t). Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang/pelanggan (Y) KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Presero) DAOP 9 Jember. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka teori yang penulis pergunakan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dapat berlaku pada KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	22
1.3.1 Tujuan Penelitian	22
1.3.2 Manfaat Penelitian	22
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	24
2.2 Hipotesis	48
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	51
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.2.1 Tempat Penelitian	51
3.2.2 Waktu Penelitian	52
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Penentuan Populasi	52
3.3.2 Penentuan Sampel	53
3.4 Definisi Operasional Variabel	55

3.4.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayananan (Variabel X)	56
3.4.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Teknik Analisis Data	62

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	66
4.1.1 Sejarah Perusahaan	66
4.1.2 Struktur Organisasi	70
4.1.3 Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) DAOP 9 Jember	75
4.1.4 Personalia	76
4.1.5 Jadwal Kerja dan Apel Pagi serta Sanksi-sanksi	78
4.1.6 Kegiatan Pelayanan Jasa PT. Kereta Api (Persero) DAOP 9 Jember	79
4.1.7 Jadwal Keberangkatan Kereta Api dan Harga Tiket Kereta Api Tanwang Alun di Stasuin Jember PT. Kereta Api (Persero) DAOP 9 Jember.....	81
4.2 Penyajian Data	82
4.2.1 Deskripsi Responden	82
4.2.2 Penyajian Data Variabel	85
4.3 Analisis Data	103
4.3.1 Analisis Korelasi Product Moment	103
4.3.2 Menentukan nilai mean atau M_x dan M_y	106
4.3.3 Menghitung korelasi Product Moment (r_{xy}) Variabel X dan Variabel Y.....	107
4.4 Pembahasan.....	110

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan 113

5.2 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Kereta Api Tahun 2006-2013 (sampai bulan Februari)	7
Tabel 1.2 KA Di Bawah Pengoperasian DAOP 9 dan KA Di Bawah Pengoperasian DAOP lain	8
Tabel 1.3 Jumlah Perbandingan Penumpang KA Tawang Alun kelas ekonomi dengan KA Tawang Alun kelas ekonomi AC	10
Tabel 1.4 Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum KA Ekonomi AC dan kondisi KA Tawang Alun	13
Tabel 1.5 Pelaksanaan SOP Petugas Kondektur dan kondisi pelayanan Kondektur di Kereta Api Tawang Alun	15
Tabel 1.6 Pelaksanaan SOP Petugas OTC dan kondisi pelayanan OTC di Kereta Api Tawang Alun	16
Tabel 1.7 Pelaksanaan SOP Petugas POLSUSKA dan kondisi pelayanan POLSUSKA di Kereta Api Tawang Alun.....	17
Tabel 3.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Tawang Alun Bulan April 2013	52
Tabel 3.2 Pedoman untuk membuktikan interpretasi koefisien korelasi	65
Tabel 4.1 Kekuatan pegawai per status.....	77
Tabel 4.2 Perincian pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya	77
Tabel 4.3 Perincian pegawai berdasarkan golongan.....	78
Tabel 4.4 Perincian pegawai berdasarkan seksi	78
Tabel 4.5 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin responden pada penumpang KA Tawang Alun.....	82
Tabel 4.6 Deskripsi Responden berdasarkan usia responden pada penumpang KA Tawang Alun.....	83

Tabel 4.7 Deskripsi Responden berdasarkan pendidikan terakhir responden pada penumpang KA Tawang Alun	83
Tabel 4.8 Deskripsi Responden berdasarkan pendidikan terakhir responden pada penumpang KA Tawang Alun	84
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan intensitas melakukan perjalanan menggunakan KA Tawang Alun responden pada penumpang KA Tawang Alun.....	84
Tabel 4.10 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai ketepatan waktu pelayanan yang ditunjukkan para petugas dalam melayani para penumpang dan calon penumpang	86
Tabel 4.11 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kemampuan petugas dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi para penumpang dan calon penumpang	87
Tabel 4.12 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai pelaksanaan pelayanan yang ditunjukkan para petugas KA di dalam kereta api	87
Tabel 4.13 Kategori untuk indikator keandalan.....	88
Tabel 4.14 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kesediaan petugas dalam memberikan informasi keberangkatan KA	89
Tabel 4.15 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kesediaan petugas KA dalam merespon keluhan para penumpang	89
Tabel 4.16 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kesigapan petugas KA dalam memberikan bantuan kepada penumpang selama di perjalanan dan di dalam kereta.....	89
Tabel 4.17 Kategori untuk indikator daya tanggap.....	90
Tabel 4.18 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan.....	91
Tabel 4.19 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kejujuran sikap yang ditunjukkan petugas dalam melayani pelanggan	91

Tabel 4.20 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kinerja petugas KA dalam menangani masalah keselamatan dan keamanan penumpang dan barang bawaannya	92
Tabel 4.21 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kesopanan petugas dalam melayani penumpang.....	92
Tabel 4.22 Kategori untuk indikator jaminan	93
Tabel 4.23 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kemudahan penumpang dalam berkomunikasi dengan petugas KA	93
Tabel 4.24 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perhatian petugas KA dalam merespon keluhan penumpang	94
Tabel 4.25 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai petugas KA memperlakukan setiap penumpang secara adil dalam memberikan pelayanan.....	94
Table 4.26 Kategori untuk indikator empati	95
Tabel 4.27 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kondisi kebersihan toilet, kondisi ruang restorasi, interior gerbong kereta api Tawang Alun	96
Tabel 4.28 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai fasilitas penunjang, terdiri atas: tempat duduk, jendela, dan kipas angin kereta api Tawang Alun	96
Tabel 4.29 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai kerapian petugas kereta api Tawang Alun	97
Tabel 4.30 Kategori untuk indikator bukti langsung	97
Tabel 4.31 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya terhadap pelayanan petugas ketika melakukan pembelian ulang tiket kereta api Tawang Alun	98
Tabel 4.32 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya terhadap pelayanan petugas ketika melakukan pembelian ulang	

tiket kereta api Tawang Alun dan menggunakan fasilitas atau layanan KA Tawang Alun untuk kedua atau ketiga kalinya.....	98
Tabel 4.33 Kategori untuk indikator pembelian ulang.....	99
Tabel 4.34 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya setelah menggunakan KA Tawang Alun dengan segala fasilitas dan layanan yang ada untuk pertama, kedua atau ketiga kalinya pada setiap perjalanannya keluar kota.....	100
Tabel 4.35 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya kenyamanan pelayanan KA Tawang Alun dibandingkan dengan angkutan masal yang lainnya.....	100
Table 4.36 Kategori untuk indikator loyalitas pelanggan	101
Tabel 4.37 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya terhadap pelayanan petugas dengan cara menyampaikan hal-hal yang baik mengenai layanan KA Tawang Alun kepada orang lain.....	102
Tabel 4.38 Tanggapan responden KA Tawang Alun mengenai perasaannya terhadap pelayanan petugas dengan cara memberikan referensi yang baik terhadap layanan KA Tawang Alun kepada orang lain.....	102
Table 4.39 Kategori untuk indikator menginformasikan pada orang lain	103
Tabel 4.40 Jumlah Variable X dan Variabel Y	104
Tabel 4.41 Koefisien Korelasi Product Moment.....	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Siklus pelayanan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).....	11
Gambar 2.1 Spektrum Pelayanan Publik	40
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember	71
Gambar 4.2 Interpolasi.....	108