



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *IMAGE*  
(*CITRA*) PENUMPANG YANG BERDAMPAK TERHADAP  
LOYALITAS PENUMPANG PT. KERETA API (PERSERO)  
DAOP IX JEMBER**

(SUATU KASUS PADA PEMAKAI JASA ANGKUTAN KERETA  
API CANTIK, PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER)

***SERVICE QUALITY INFLUENCE ON PASSENGER'S IMAGE  
(CITRA) RESULTING IN LOYALTY OF PT. KERETA API (PERSERO)  
PASSENGER DAOP IX JEMBER.***

***(A CASE THAT HAPPENED TO PASSENGERS OF KERETA API  
CANTIK, PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER)***

TESIS DISERAHKAN KEPADA PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR

MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

Oleh

**Djoko Wahyudi  
Nim. 050920101004**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007

## **PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan Tesis ini untuk :**

- 1. Istri beserta anak-anakku tercinta.**
- 2. Almamaterku Universitas Jember.**
- 3. Negriku Indonesia.**

## **MOTTO**

*We learned that two people could indeed look at  
the same thing and see it quite differently*

(Kita tau bahwa dua orang yang melihat satu hal yang sama  
dapat memiliki persepsi yang berbeda

**(Joe Marconi)**

---

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan : Sebuah Sasaran Penunjang Keberhasilan Pemasaran*. Jakarta : PT. Damar Mulia Pustaka

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Djoko Wahyudi

NIM : 050920101004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image (Citra) Penumpang yang Berdampak Terhadap Loyalitas Penumpang PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subtransi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 2 Oktober 2007

Drs. Djoko Wahyudi  
NIM. 050920101004

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *IMAGE* (CITRA)  
PENUMPANG YANG BERDAMPAK TERHADAP LOYALITAS  
PENUMPANG PT. KERETA API (PERSERO)  
DAOP IX JEMBER**

(SUATU KASUS PADA PEMAKAI JASA ANGKUTAN KERETA  
API CANTIK, PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER)

***SERVICE QUALITY INFLUENCE ON PASSENGER'S IMAGE  
(CITRA) RESULTING IN LOYALTY OF PT. KERETA API (PERSERO)  
PASSENGER DAOP IX JEMBER.***

***(A CASE THAT HAPPENED TO PASSENGERS OF KERETA API  
CANTIK, PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER)***

Oleh :

**Djoko Wahyudi  
Nim. 050920101004**

Pembimbing :

**Drs. Sugiyanto E. Kusuma, MA., Ph.D.**

**Drs. Djoko Purnomo, M.Si.**

## PENGESAHAN

Tesis berjudul, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP IMAGE (CITRA) PENUMPANG YANG BERDAMPAK TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER**  
(Suatu Kasus Pada Pemakai Jasa Angkutan Kereta Api Cantik, PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember)

***SERVICE QUALITY INFLUENCE ON PASSENGER'S IMAGE (CITRA) RESULTING IN LOYALTY OF PT. KERETA API ( PERSERO) PASSENGER DAOP IX JEMBER.***

*(A Case That Happened To Passengers Of Kereta Api Cantik, PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember)*

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh Djoko Wahyudi ini, dan bahwa, dalam pendapat kami cukup memuaskan dalam cakupan dan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar Magister Science Administrasi Bisnis dalam bidang Pemasaran.

Telah dipertahankan di depan Tim Pembimbing/Penguji pada tanggal :  
2 Oktober 2007.

Susunan Tim Penguji  
Ketua

Drs. Sugiyanto E. Kusuma, MA., Ph.D.  
NIP. 130 781 335

Anggota I

Drs. Djoko Purnomo, M.Si.  
NIP. 131 660 777.

Anggota II

Dr. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 131 862 836

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi

Prof. Dr. Kabul Santoso, M.S.  
NIP.130 350 768

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. Akhmad Khusyairi, M.A.  
NIP. 130 261 789

## PRAKATA

*Bismillahirrahmanirrohim*, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat serta hidayah-Nya yang tak terbatas, atas karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image (Citra) Penumpang Yang Berdampak Terhadap Loyalitas Penumpang PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember*”, suatu kasus pada pemakai jasa angkutan kereta api “Cantik”, PT.Kereta Api (Persero) Daop IX Jember)

Penulisan tesis ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Dua (S2) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, bimbingan dan doa.

Dealam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Akhmad Khusyairi, M.A. selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Jember.
2. Prof. Dr. Kabul Santoso, M.S. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Jember.
3. Drs. Boedijono, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Jember.
4. Drs. Sugiyanto E. Kusuma, . MA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Djoko Purnomo, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dan dorongannya serta meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya tesis ini.
5. Bapak Eko Suminto,SE, bapak Ir. Candra Purnama, Bapak. Drs. Suhartono, dan seluruh staf dan karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember yang telah memberikan bantuan dalam mencari dan melengkapi data tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, staf dan karyawan Program Pascasarjana, Universitas Jember

7. Rekan-rekan seangkatan dan seperjuangan angkatan 2005, atas kekompakan dan kebersamaan yang kita lalui sehingga kita dapat menyelesaikan studi.
8. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan banyak masukan-masukan yang sangat berharga sehingga sehingga dapat terselesakannya tesis ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa hanya Allah-lah yang memiliki segala kesempurnaan. Oleh karenanya penulis senantiasa menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun serta melengkapi demi kesempurnaan tesis ini. Penulis Juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena berbagai keterbatasan dan kemampuan penulis.

Semoga tesis ini memberikan makna dan manfaat yang berarti bagi semua pihak. Amin. *Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Jember, Oktober 2007**

**Penulis**



## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image (Citra) Penumpang Yang Berdampak Terhadap Loyalitas Penumpang PT. (Persero) Daop IX Jember;** Djoko Wahyudi, 050920101004; 2007: 174 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi; Program Pascasarjana Universitas Jember

PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember harus berupaya sungguh-sungguh agar tercapai kepuasan pengguna jasa layanan angkutan kereta api sehingga *image* penumpang terhadap kereta api akan baik, yang kemudian akan terbentuk adanya loyalitas penumpang.

Untuk meningkatkan pelayanan transportasi khususnya jurusan Jember ke Surabaya dan sebaliknya PT. Kereta Api (PERSERO) Daerah Operasi IX Jember maka tanggal 15 Maret 2006 membuka jalur kereta api dengan kelas Eksekutif dan Bisnis yang selama ini tidak ada yaitu kereta api CANTIK, yang berangkat dari stasiun kereta api jam 06.00 sampai tujuan Surabaya jam 10.00, sedangkan dari Surabaya jam 16.15 sampai di Jember jam 20.15.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang ingin mengetahui kualitas pelayanan kereta api Cantik PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember berpengaruh terhadap *image* penumpang serta ingin mengetahui kualitas pelayanan kereta api Cantik PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember dan *image* penumpang kereta api Cantik berpengaruh terhadap loyalitas penumpang serta menganalisa mengenai pengaruh kualitas pelayanan angkutan kereta api serta *image* penumpang terhadap loyalitas penumpang/pelanggan. Atas pertimbangan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini akan diuji apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan kereta api Cantik dengan loyalitas penumpang/pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* ( $X_1$ ), *empaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) secara simultan **mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap variable *Image* penumpang. (uji serempak uji F tahap I)

Besar Kontribusi variable bebas terhadap variable terikat dapat diketahui dari koefisien determinasi berganda yaitu sebesar 0,201. Artinya pengaruh variable bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap perubahan variable terikat ( $Y$ ) adalah 20,1% sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh variable lain selain variable bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ).

Berdasarkan uji parsial uji t tahap I, dapat disimpulkan bahwa variable *tangibles* ( $X_1$ ), *empaty* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) *assurance* ( $X_5$ ) masing-masing tidak berpengaruh secara nyata terhadap variable terikat yaitu *image* penumpang ( $Y_1$ ), sedangkan variable *reliability* ( $X_3$ ) **berpengaruh** secara nyata terhadap *image* penumpang ( $Y_1$ )

Untuk uji berikutnya bahwa *tangibles* ( $X_1$ ), *empaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ), *assurance* ( $X_5$ ) dan *image* penumpang ( $X_6$ ) secara simultan **mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap variable loyalitas penumpang. (uji serempak uji F tahap II)

Besar Kontribusi variable bebas terhadap variable terikat dapat diketahui dari koefisien determinasi berganda yaitu sebesar 0,174. Artinya pengaruh variable bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) terhadap perubahan variable terikat ( $Y$ ) adalah 17,4% sedangkan sisanya 82,6% dipengaruhi oleh variable lain selain variable bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ).

Berdasarkan uji serempak (uji F) tahap II dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles* ( $X_1$ ), *empaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ), *assurance* ( $X_5$ ) dan *image* penumpang ( $X_6$ ) secara simultan **mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap variable loyalitas penumpang.

## **ABSTRACT**

*Today, PT. Kereta Api (Persero) is faced with a number of complicated in terms of both internal and external aspects. In order to continue its existence and win the stiff competition for attracting passengers, the company which bears the mission “to be the Indonesia’s most reliable transportation company” is conducting several improvement programs, striving to meet the quickly-changing needs of customer. It is not such an easy task for the company to build a good corporate image following railroad accidents that had occurred during the years 2002-2006 in which there were some casualties and injured. In line with the above reasons, it was considered important to carry out research pertaining to effects of improved service quality on passengers’ image and their loyalty to the Kereta Api Cantik, PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember. Research was conducted by using survey method by which respondents’ (passengers’) information and certain part of population were collected on-site and empirically. This was designed to obtain feedback or response and identify some population concerning the topic of research. It was expected that results of the research might serve as the basis and subject of evaluation for PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember in its effort to improve passengers’ loyalty by delivering excellent service. The problem to discuss of this study were as follows: 1. Did the service quality of the Kereta Api Cantik of PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember have effect of passenger’s image ?. 2. Did the service quality of the Kereta Api Cantik of PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember and passengers’ image have effect on customer’s loyalty ?. Sample was taken by means of systematic sampling method, i.e. random and stratified sample taking. Customers of the Kereta Api Cantik of PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember treated as analysis units were divided into two levels in accordance with their class, i.e. Executive and Business Class, by using the method developed by Slavin. This research used double regression data analysis, and two-step F- test and t-test, i.e. first, independent variable with passengers, image and second, independent related to passengers’ image with loyalty. In the first, variability had effect on passengers’ image, and in the second test, passengers’ image had effect on loyalty. In addition, a train has to show its capability on serving passengers, making them safe, comfortable and reliability, so that they have good images that a train is a better transportation than the other land transportations. Their good images have emerged from the passengers minds so the passengers loyalty follow. This best quality service results in their satisfaction coming from the passengers using the train. Basically, the success key in a competitive market lies on the service distribution that makes the passengers loyal, and the loyal ones will use a train very often, and call on the others to use a train as a means of transportation.*

**Key words:** *service, images, loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
PRAKATA .....	vii
RINGKASAN.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xi</i>
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Pengertian, Kedudukan dan Peranan <i>Image</i> (Citra) pada Loyalitas.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5. Peningkatan Loyalitas Konsumen.....</b>	<b>27</b>
2.5.1. Dari <i>Suspects</i> ke <i>Qualified Prospects</i> .....	30
2.5.2. Dari <i>Qualified Prospect</i> ke <i>First Time Buyer</i> .....	33
2.5.3. Dari <i>First Time Buyers</i> ke <i>Repeat Customers</i> .....	34
2.5.4. Dari <i>Repeat Customers</i> ke <i>Loyal Clients</i> .....	36

2.5.5. Dari Loyal Clients ke Advocates.....	39
2.5.6. Tingkatan Pelanggan Menuju Loyalitas. ....	40
<b>2.6. Pengertian, Karakteristik, dan Klasifikasi Jasa. ....</b>	<b>42</b>
2.6.1. Pengertian Jasa.....	42
2.6.2. Karakteristik Jasa. ....	43
2.6.3. Klasifikasi Jasa. ....	49
<b>2.7. Pengertian Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>51</b>
<b>2.8. Kepuasan Pelanggan. ....</b>	<b>53</b>
<b>2.9. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan. ....</b>	<b>55</b>
<b>2.10. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....</b>	<b>56</b>
2.10.1. Kerangka Pemikiran.....	56
2.10.2. Model Hipotesis.....	59
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
<b>3.1. Objek Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>3.2. Metode Penelitian.....</b>	<b>61</b>
3.2.1. Disain Penelitian.....	61
3.2.2. Metode Penentuan Sampel.....	62
3.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	64
<b>3.3. Metode Analisis. ....</b>	<b>65</b>
3.3.1. Skala Pengukuran. ....	65
3.3.2. Uji Instrumen.....	72
3.3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	73
3.3.4. Validitas dan Reliabilitas. ....	75
3.3.5. Uji Validitas. ....	75
3.3.6. Uji Reliabilitas.....	76
<b>3.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis. ....</b>	<b>77</b>
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif. ....	79
3.4.2. Analisis Statistik Inferensial. ....	79
3.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	80
3.4.4. Pengujian Hipotesis. ....	82
<b>3.5. Penarikan Kesimpulan.....</b>	<b>83</b>
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. ....</b>	<b>84</b>

<b>4.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....</b>	<b>84</b>
4.1.1. Jaman Pemerintah Hindia Belanda.....	84
4.1.2. Jaman Penjajahan Jepang.....	84
4.1.3. Masa DKRI (Djawatan Kereta Api Republik Indonesia) .....	85
4.1.4 Masa DKA (Djawatan Kereta Api) .....	85
4.1.5. Masa PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api) .....	86
4.1.6. Masa PJKA dan PERUMKA .....	86
<b>4.2. Visi Dan Misi Perusahaan .....</b>	<b>87</b>
<b>4.3. Aktivitas Perusahaan .....</b>	<b>87</b>
<b>4.4. Struktur Organisasi.....</b>	<b>88</b>
<b>4.5. Deskripsi Variabel Penelitian .....</b>	<b>98</b>
4.5.1. Deskripsi Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan).....	98
4.5.2. Deskripsi Variabel Terikat. ....	126
<b>4.6. Analisa Data dan Pembahasan .....</b>	<b>138</b>
4.6.1. Uji Validitas .....	138
4. 6.2. Uji Reliabiliti .....	140
4.6.3. Persamaan Regresi Linier Berganda Tahap I.....	141
4,6.4. Persamaan Regresi Linier Berganda Tahap II.....	141
4.6.5. Uji Multikolinearitas.....	141
4.6.6. Uji Autokorelasi .....	142
4.6.7. Uji Serempak (Uji F) Tahap I .....	143
4.6.8. Uji Parsial (Uji t) Tahap I.....	144
4.6.9. Uji Serempak (Uji F) Tahap II .....	145
4.6.10. Uji Parsial (Uji t) Tahap II .....	145
4.6.11 Persamaan Regresi Linear Berganda Tahap 2 Dengan Prosedur Forced Entry.....	147
4.6.12 Persamaan Regresi Linear Berganda Tahap 2 Dengan Prosedur Stepwise.....	148
<b>4.7. Pembahasan .....</b>	<b>149</b>
4.7.1. Pengujian Hipotesis I Secara Simultan (Bersama-sama).....	149
4.7.2. Pengujian Hipotesis 1 Secara Parsial (Individu) .....	150
4.7.3. Pengujian Hipotesis 2 Secara simultan (Bersama-sama).....	152

4.7.4. Pengujian Hipotesis 2 Secara Parsial (Individu) .....	143
4.7.5. Perbandingan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu .....	162
<b>4.8. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>166</b>
<b>BAB. 5. Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>168</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>168</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>170</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	172
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	175

## DAFTAR TABEL

1.1. Kecelakaan KA .....	3
1.2 Korban Kecelakaan KA.....	4
1.3 Tingkat Pelayanan .....	6
1.4 Kecepatan Tembuh Jalan Rek KA, Tahun 2002-2006.....	6
1.5a Volume Penumpaan Kereta Api Cantik dari Jember Dari bulan Maret – Desember tahun 2006 .....	9
1.5b Volume Penumpaan Kereta Api Cantik dari Jember Januari – Mei tahun 2007.....	10
1.6 Pendapatan Kereta Api Cantik dari Jember bulan Maret – Desember tahun 2006.....	11
1.7 Pendapatan Kereta Api Cantik dari Jember bulan Januari – Mei tahun 2006.....	12
3.1 Sampling Freme.....	63
3.2 Steven Classification of Scales .....	68
3.3 Penggunaan Statistik Parametrik dan Non Parametrik .....	70
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian. ....	74
4.1 Nilai Score Terhadap Sarana Parkir Kendaraan Mobil Dan Motor .....	99
4.2 Nilai Score Mengenai Kelengkapan Fasilitas / Sarana Penunjang Di Lokasi Stasiun (Toilet, Mushola, Kantin, Ruang Tunggu, Dan Lain-Lain).....	100
4.3 Nilai Score Mengenai Kebersihan Toilet Di Gerbong .....	102
4.4 Nilai Score Mengenai Kebersihan Di Gerbong .....	103
4.5. Nilai Score Terhadap <i>Tangibles</i> Secara Keseluruhan.....	104
4.6 Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi .....	106



4.7 Nilai Score Mengenai Kemudahan Membeli Tiket .....	107
4.8 Nilai Score terhadap <i>empaty</i> secara keseluruhan.....	109
4.9 Nilai Score Mengenai Kecekatan Petugas Di Lokasi Stasiun untuk Penjualan Tiket .....	110
4.10 Nilai Score Mengenai Ketepatan Waktu Jadwal Perjalanan .....	111
4.11 Nilai Score Mengenai Kecekatan Petugas Dalam Gerbong .....	112
4.12 Nilai Score terhadap <i>reliability</i> secara keseluruhan.....	114
4.13 Nilai Score Terhadap Kecepatan Petugas Merespon Keluhan .....	116
4.14 Nilai Score Terhadap Kecepatan Petugas Merespon Keluhan .....	117
4.15 Nilai Score terhadap <i>responsiveness</i> secara keseluruhan.....	119
4.16 Nilai Score Mengenai Keramahan Petugas Di Lokasi Stasiun.....	120
4.17 Nilai Score Mengenai Keterampilan Petugas Di Lokasi Stasiun .....	121
4.18 Nilai Score Mengenai Keramahan Kondektur Di Gerbong .....	122
4.19 Nilai Score Mengenai Keterampilan Petugas Di Gerbong.....	123
4.20 Nilai Score terhadap <i>assurance</i> secara keseluruhan .....	125
4.21 Nilai Score Mengenai Apakah Kereta Api Cantik Merupakan Pilihan Yang Langsung Muncul Dalam Pikiran Konsumen .....	127
4.22 Nilai Score Mengenai Pentingkah Angkutan Kereta Api Bagi Penumpang .....	128
4.23 Nilai Score Mengenai Kereta Api Cantik Memberikan Kepuasan Yang Berbeda Dibanding Kereta Api Lainnya.....	129
4.24 Nilai Score Mengenai Apakah Penumpang Akan Tetap Menggunakan Jasa Kereta Api Cantik.....	130
4.25 Nilai Score terhadap image penumpang secara keseluruhan.....	132
4.26 Nilai Score Terhadap Frekuensi Menggunakan Kereta Api Cantik .....	133

4.27 Nilai Score Mengenai Kemudahan Membeli Tiket .....	135
4.28 Nilai Score terhadap loyalitas penumpang secara keseluruhan.....	137
4.29 Validitas Variabel Tangibles (X <sub>1</sub> ).....	138
4.30 Validitas Variabel Empaty (X <sub>2</sub> ).....	138
4.31 Validitas Variabel reliability (X <sub>3</sub> ).....	139
4.32 Validitas Variabel Responsiveness (X <sub>4</sub> ) .....	139
4.33 Validitas Variabel Tangibles (X <sub>5</sub> ).....	139
4.34 Validitas Variabel Image Penumpang (Y <sub>1</sub> ).....	140
4.35 Validitas Variabel Loyalitas Penumpang (Y <sub>2</sub> ) .....	140
4.36 Reliabilitas Instrumen Pertanyaan .....	140
4.37 Nilai VIF.....	141
4.38 Hasil Pengolahan Data .....	142
4.39 Hasil Uji t <i>Image</i> Penumpang.....	143
4.40 Hasil Pengolahan Data .....	144
4.41 Hasil Uji t Loyalitas .....	145
4.42 Stepwise.....	148

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Piramid Loyalita.....	28
2.2 Piramida Pelanggan.....	42
2.3. Model Kualitas Jasa.....	48
2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	54
2.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan, Loyalitas dan Perilaku.....	55
2.6. Model Konsep.....	58
2.7. Paradigma Kerangka Pemikiran .....	59
3.1. <i>Curve Z Score</i> .....	69
3.2 <i>Curve T Score</i> .....	71
3.3. Model Hipotesis.....	77
4.1. Struktur Organisasi PT (Persero) Daop IX Jember.....	90
4.2 Penelitian A. Purwanto.....	164
4.3 Penelitian Rini Rahayu Kurniati .....	164
4.4 Penelitian Agus Budiman.....	165
4.5 Penelitian Djoko Wahyudi .....	165

## DAFTAR GRAFIK

1.1	Kecelakaan Kereta Api Tahun 2002 – 2006 .....	4
1.2	Korban Kecelakaan Kereta Api Tahun 2002 – 2006 .....	5
1.3	Tingkat Pelayanan .....	7
1.4	Kecepatan Tempuh Jalan Rel KA, Tahun 2002- 2006 .....	8
1.5	Volume Penumpang Kereta Api Cantik Dari Jember Dari Bulan Maret – Desember Tahun 2006 .....	10
1.6	Volume Penumpang Kereta Api Cantik Dari Jember Januari – Mei tahun 2007 .....	11
1.7	Pendapatan Kereta Api Cantik dari Jember Bulan Maret – Desember Tahun 2006 .....	12
1.8	Pendapatan Kereta Api Cantik Dari Jember Bulan Januari – Mei Tahun 2007 .....	13
4.1	Nilai Score Terhadap Sarana Parkir Kendaraan Mobil Dan Motor .....	99
4.2	Nilai Score Mengenai Kelengkapan Fasilitas/Sarana Penunjang Di Lokasi Stasiun (Toilet, Mushola, Kantin, Ruang Tunggu, Dan Lain-Lain) .....	100
4.3	Nilai Score Mengenai Kebersihan Toilet Di Gerbong .....	102
4.4	Nilai Score Mengenai Kebersihan Di Gerbong .....	103
4.5	Nilai Score Terhadap <i>Tangibles</i> Secara Keseluruhan .....	105
4.6	Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi .....	106
4.7	Nilai Score Mengenai Kemudahan Membeli Tiket .....	107
4.8	Nilai Score Terhadap <i>Empaty</i> Secara Keseluruhan .....	109

4.9	Nilai Score Mengenai Kecekatan Petugas Di Lokasi Stasiun untuk Penjualan Tiket.....	110
4.10	Nilai Score Mengenai Ketepatan Waktu Jadwal Perjalanan .....	111
4.11	Nilai Score Mengenai Kecekatan Petugas Dalam Gerbong.....	113
4.12	Nilai Score Terhadap <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan.....	115
4.13	Nilai Score Terhadap Kecepatan Petugas Merespon Keluhan .....	116
4.14	Nilai Score Mengenai Kemampuan / Keandalan Petugas Dalam Merespon Keluhan.....	117
4.15	Nilai Score Terhadap <i>Responsiveness</i> Secara Keseluruhan .....	119
4.16	Nilai Score Mengenai Keramahan Petugas Di Lokasi Stasiun.....	120
4.17	Nilai Score Mengenai Keterampilan Petugas Di Lokasi Stasiun.....	121
4.18	Nilai Score Mengenai Keramahan Kondektur Di Gerbong .....	122
4.19	Nilai Score Mengenai Keterampilan Petugas Di Gerbong .....	123
4.20	Nilai Score Terhadap <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan .....	125
4.21	Nilai Score Mengenai Apakah Kereta Api Cantik Merupakan Pilihan Yang Langsung Muncul Dalam Pikiran Konsumen.....	127
4.22	Nilai Score Mengenai Pentingkah Angkutan Kereta Api Bagi Penumpang .....	128

4.23	Nilai Score Mengenai Kereta Api Cantik Memberikan Kepuasan Yang Berbeda Dibanding Kereta Api Lainnya.....	129
4.24	Nilai Score Mengenai Apakah Penumpang Akan Tetap Menggunakan Jasa Kereta Api Cantik .....	130
4.25	Nilai Score Terhadap Image Penumpang Secara Keseluruhan .....	132
4.26	Nilai Score Terhadap Frekuensi Menggunakan Kereta Api Cantik .....	134
4.27	Nilai Score Mengenai Kemudahan Membeli Tiket.....	135
4.28	Nilai Score Terhadap Loyalitas Penumpang Secara Keseluruhan .....	137

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Deskripsi Data, Frekuensi Table $X_{1.1}$ , $X_{1.2}$ , $X_{1.3}$ , $X_{1.4}$ .....	175
2. Skor Total <i>Tangibles</i> $X_1$ , Deskripsi Data Table $X_{2.1}$ , $X_{2.2}$ .....	176
3. Skor Total <i>Empaty</i> $X_2$ , Deskripsi Data Table $X_{3.1}$ , $X_{3.2}$ , $X_{3.3}$ .....	177
4. Skor Total <i>Reliability</i> $X_3$ , Deskripsi Data Table $X_{4.1}$ , $X_{4.2}$ .....	178
5. Skor Total <i>Responsiveness</i> $X_4$ , Deskripsi Data Table $X_{5.1}$ , $X_{5.2}$ , $X_{5.3}$ .....	179
6. Skor Total <i>Assurance</i> $X_5$ , Deskripsi Data Table $X_{5.4}$ , $Y_{1.1}$ .....	180
7. Skor Total <i>Image</i> Penumpang $Y_1$ , Deskripsi Data Table $Y_{1.2}$ , $Y_{1.3}$ , $Y_{1.4}$ .....	181
8. Skor Total Loyalitas Penumpang $Y_2$ , Deskripsi Data Table $Y_{2.1}$ , $Y_{2.2}$ .....	182
9. Validitas Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ), Validitas Variabel <i>Empaty</i> ( $X_2$ ) .....	183
10. Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_3$ ), Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) .....	184
11. Validitas Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_5$ ) .....	185
12. Validitas Variabel <i>Image</i> Penumpang ( $Y_1$ ), Validitas Variabel Loyalitas Penumpang ( $Y_2$ ) .....	186
13. Homogedasitas Oneway, <i>Reliability</i> Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ) .....	187
14. <i>Reliability</i> Variabel <i>Empaty</i> ( $X_2$ ), <i>Reliability</i> Variabel <i>Reliability</i> ( $X_3$ ) .....	188
15. <i>Reliability</i> Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ), <i>Reliability</i> Variabel <i>Assurance</i> ( $X_5$ ) .....	189
16. <i>Reliability</i> Variabel <i>Image</i> Penumpang ( $Y_1$ ), <i>Reliability</i> Variabel Loyalitas Penumpang ( $Y_2$ ) .....	190
17. Homogedasitas, Regresi Linear Berganda Tahap I .....	191
18. Corelation .....	192
19. Variables Entered/Removed <sup>b</sup> .....	193
20. Model Summari <sup>b</sup> , Anova <sup>b</sup> .....	194
21. Coefficients <sup>a</sup> , Collinearity Diagnostics <sup>a</sup> .....	195
22. Residuals Statistics <sup>a</sup> .....	196
23. Regresi Linear Berganda Tahap II .....	197
24. Corelation .....	198
25. Variables Entered/Removed <sup>b</sup> .....	199
26. Model Summari <sup>b</sup> , Anova <sup>b</sup> .....	200
27. Coefficients <sup>a</sup> , Collinearity Diagnostics <sup>a</sup> .....	201

28. Residuals Statistics <sup>a</sup> .....	202
29. Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ), Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Empaty</i> ( $X_2$ ). .....	203
30. Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Reliability</i> $X_3$ , Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) , Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Tangibles</i> ( $X_5$ ). .....	204
31. Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Image</i> Penumpang ( $Y_1$ ), Normal Q-Q Plot of Z score: <i>Loyalitas</i> Penumpang ( $Y_2$ ).....	205
32. Tabulasi Jawaban Responden <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....	206
33. Tabulasi Jawaban Responden <i>Empaty</i> ( $X_2$ ). .....	207
34. Tabulasi Jawaban Responden <i>Reliability</i> $X_3$ .....	208
35. Tabulasi Jawaban Responden <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) .....	209
36. Tabulasi Jawaban Responden <i>Tangibles</i> ( $X_5$ ). .....	210
37. Tabulasi Jawaban Responden <i>Image</i> Penumpang ( $Y_1$ ),.....	211
38. Tabulasi Jawaban Responden <i>Loyalitas</i> Penumpang ( $Y_2$ ) .....	212
39. Daftar Pertanyaan.....	213