

LAPORAN PENELITIAN



**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN (*Service Quality*)
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API "Cantik Ekspres" di JEMBER**

Oleh :

Drs. Bambang Irawan, M.Si

**Dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi,
Departemen Pendidikan Nasional Nomor : 008/SP2H/PP/DP2M/III/2007**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
Nopember, Tahun 2007**

LAPORAN PENELITIAN



TIDAK DIPERUNTUKAN KELUAR

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN (*Service Quality*)
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API " Cantik Ekspres" di JEMBER**

Oleh :

Drs. Bambang Irawan, M.Si

Dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi,
Departemen Pendidikan Nasional Nomor : 008/SP2H/PP/DP2M/III/2007

ASAL	: HADIAH / PEMBELIAN	K L A S
TERIMA	: TGL.	
NO INDUK	:	


**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
Nopember, Tahun 2007**

**LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR
HASIL PENELITIAN DOSEN MUDA**

1. a. Judul Penelitian	:	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Cantik Ekspres di Jember
b. Kategori Penelitian	:	I
2. Ketua Peneliti		
a. Nama	:	Drs. Bambang Irawan, M.Si
b. Jenis Kelamin	:	Laki-laki
c. Pangkat/Golongan/NIP.	:	Penata Tk. I/IIIId/131 759 835
d. Jabatan Fungsional	:	Lektor
e. Fakultas/Jurusan	:	Ekonomi/Manajemen
f. Universitas	:	Universitas Jember
g. Bidang Ilmu yang diteliti	:	Manajemen Pemasaran Jasa
3. Jumlah Tim Peneliti	:	2 orang (1 ketua dan 1 anggota)
4. Lokasi Penelitian	:	Jember
5. Jangka waktu penelitian	:	6 (enam) bulan
6. Biaya yang diperlukan Sumber Dana	:	Rp.9.000.000 (<i>sembilan juta rupiah</i>) DP2M Tahun Anggaran 2007

Jember, Nopember 2007

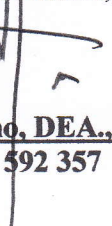
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember,


Prof. Dr. H. Sarwedi, MM
NIP. 131 276 658

Peneliti,


Drs. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 131 759 835

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Jember,


Prof. Drs. Kusno, DEA., Ph.D
NIP. 131 592 357



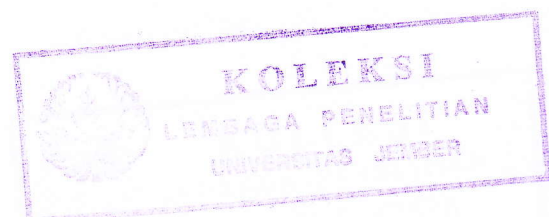
RINGKASAN

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan penumpang kereta api Cantik ekspres di Jember. (Bambang Irawan, 2007: 41 halaman).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan penumpang; (2) pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan penumpang; dan (3) faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kereta api Cantik Ekspres yang telah menjadi pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental random sampling*, sedangkan teknik analisis data adalah MSI (*method of successive interval*) dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penumpang kereta api menyatakan cukup puas terhadap kinerja pelayanan dan sistem administrasi, sedangkan tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang ada adalah kurang bahkan cenderung rendah; (2) seluruh faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan penumpang dengan kontribusi pengaruh sebesar 55 persen; dan (3) faktor kualitas layanan (daya tanggap) berpengaruh paling nyata terhadap kepuasan penumpang dengan kontribusi sebesar 25 persen, sedangkan faktor kualitas layanan (jaminan) pengaruhnya tidak nyata terhadap kepuasan penumpang.



SUMMARY

This research study about influence of factors of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) to Cantik Express train passenger satisfaction in Jember. (Bambang Irawan, 2007: 41 page).

Research aims is to know: (1) storey level of passenger satisfaction; (2) influence of factors of service quality by simultant and partial to passenger satisfaction; and (3) quality factor most having an effect on service to passenger satisfaction.

Research population is all Cantik Express train passenger which have come to the customer. Sampling technique used by accidental random sampling, while technique analysis the data is MSI (method of successive interval) and analysis the multiple linear regression.

Result of research indicate that: (1) train passenger express enough satisfy to performance of service and administration system, while satisfaction storey level to medium and intrument there is less even tendency to the lower; (2) all factors of service quality by simultan is real impact to passenger satisfaction with the influence contribution of equal to 55 percent; and (3) quality factor service (responsiveness) having an effect on significant to passenger satisfaction with the contribution of equal to 25 percent, while quality factor service (assurance) influence is not significant to passenger satisfaction

Key word : Service quality, Cantik Express train passenger satisfaction

