



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
KERETA API SRITANJUNG KELAS EKONOMI AC**

*(Analisis Of Customers Satisfaction with Quality Service At PT. Kereta Api  
Indonesia (Persero) At Sritanjung's Train Economy AC Class)*

**SKRIPSI**

Oleh

**Dian Prakasiwi Kusumawardani  
NIM. 090910202070**

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



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
KERETA API SRITANJUNG KELAS EKONOMI AC**

*(Analisis Of Customers Satisfaction with Quality Service At PT. Kereta Api  
Indonesia (Persero) At Sritanjung's Train Economy AC Class)*

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Dian Prakasiwi Kusumawardani  
NIM. 090910202070**

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

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Agus Prayitno dan Ibu Siti Afifah tersayang yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang;
2. Mertua ku, Bapak Drs. H. Hernanadi.Msi dan Ibu Dra. Hj. Siti Rochaniyah, Msi tersayang yang selalu mendo'akan serta memberikan motivasi yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Suami ku tercinta Dwi Arief Fachrur Rizky yang selalu memberiku apresiasi, inspirasi,dan motivasi dalam mencapai mimpiku, terima kasih atas curahan cinta dan kasih sayang yang penuh dengan kesabaran dalam membantu menyelesaikan skripsi ini;
4. Kakak adik tersayang Bayu Agus Setyon & Wahyu Puji Lertari, yang telah memberi dukungan, pengertian, kasih sayang dan membantuku dalam penyusunan dan menyelesaikan skiripsi ini;
5. Guru-guruku mulai taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepadaku.
6. Almamater, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Pelayanan pelanggan bukanlah satu departemen yang berdiri sendiri, itu merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan.  
(Kotler)<sup>\*</sup>

---

<sup>\*</sup>) Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta; Prenhalindo

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Prakasiwi Kusumawardani

NIM : 090910202070

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan 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 mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Mei 2013

Yang menyatakan,

Dian Prakasiwi Kusumawardani  
NIM. 090910202070

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
KERETA API SRITANJUNG KELAS EKONOMI AC**

*(Analisis Of Customers Satisfaction with Quality Service At PT. Kereta Api  
Indonesia (Persero) At Sritanjung's Train Economy AC Class)*

Oleh

**Dian Prakasiwi Kusumawardani  
NIM. 090910202070**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Poerwanto, MA**  
**Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA**

## PENGESAHAN

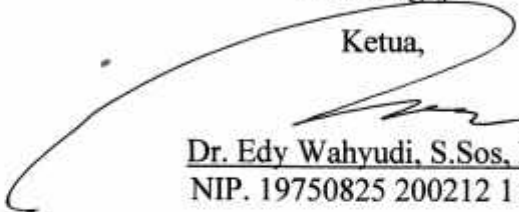
Skripsi berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari/tanggal : Kamis, 23 Mei 2013

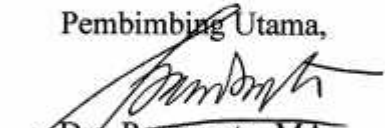
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

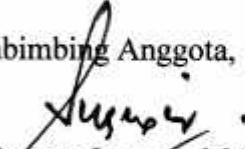
Ketua,

  
Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM  
NIP. 19750825 200212 1 002

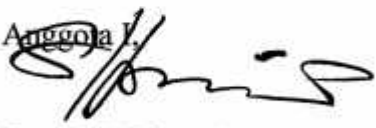
Pembimbing Utama,

  
Drs. Poerwanto, MA  
NIP. 19490715 198403 1 002

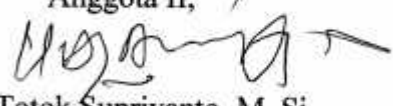
Pembimbing Anggota,

  
Drs. Sugeng Isworo, MA  
NIP. 19540202198403 1 004

Anggota I,

  
Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

Anggota II,

  
Drs. Totok Supriyanto, M. Si  
NIP. 19501004 197702 1 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC**; Dian Prakasiwi Kusumawardani; 090910202070; 2013; 112 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau langganan.

Transportasi sebagai salah satu usaha jasa menjadi masalah yang cukup penting bagi suatu negara. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan keadaan yang demikian maka mayoritas penduduk di Indonesia berada pada kelas ekonomi menengah kebawah. Berdasarkan kondisi perekonomian masyarakat yang demikian maka alat transportasi yang diinginkan oleh masyarakat adalah sarana transportasi yang memiliki karakteristik murah, mudah didapat, dan dapat mengangkut secara massal. Kereta api merupakan salah satu transportasi angkutan darat yang memiliki banyak kelebihan, Salah satu kelebihan dari kereta api yaitu dapat mengangkut banyak orang dalam sekali perjalanan atau bersifat massal, irit bahan bakar, efisien, hemat pemakaian lahan, ramah lingkungan serta adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pengelolaan kereta api di Indonesia telah ditangani oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero), sebagai BUMN perkotaan di Indonesia.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang harus dihadapi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) menetapkan suatu standar pelayanan yaitu *standart operation prosedure* (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) yang digunakan sebagai pedoman dalam



memberikan pelayanan kepada penumpang guna mewujudkan suatu pelayanan prima. Selain untuk meningkatkan pelayanan, tujuan penyusunan *standart operation prosedure* (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) adalah untuk meningkatkan citra dari perusahaan yang bersangkutan yaitu PT. Kereta Api Indonesia (persero).

Tujuan penelitian ini adalah "Untuk Mendiskripsikan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Ekonomi AC". Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian atau alat penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Service Quality (ServQual)* yakni untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*).

Hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model *ServQual* diketahui bahwa Kualitas pelayanan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX kereta api kelas Sritanjung kelas ekonomi AC memperoleh skor sebesar -23,6 dengan skor harapan responden sebesar 92,9 dan skor persepsi responden sebesar 69,3 yang dapat dikatakan bahwa pelayanan penumpang kereta api kelas ekonomi AC adalah tidak memuaskan karena harapan responden lebih besar daripada persepsi yang dirasakan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan kereta api kelas ekonomi AC yang baik, cepat, tanggap dan akurat belum dapat terpenuhi dengan maksimal.

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Pertama dan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku dosen pembimbing dua yang juga memberikan pengarahan dan bimbingan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Rekan-rekan serta sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Untuk sahabat-sahabatku, Geli Melani, Putik Cynthia, Findy maupun semua kakak angkatan ADBIS Jember yang telah memberi bantuan, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Jember, Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Konsep Dasar</b> .....	9
<b>2.2 Konsep Pelayanan Umum</b> .....	10
<b>2.3 Konsep Jasa</b> .....	14
<b>2.4 Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	16
<b>2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan</b> .....	19
<b>2.6 Konsep ServQual</b> .....	21

<b>2.7 Penelitian Terdahulu</b> .....	27
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	29
<b>3.1 Tipe dan Jenis Penelitian</b> .....	29
<b>3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	30
3.2.1 Tempat Penelitian .....	30
3.2.2 Waktu Penelitian .....	30
<b>3.3 Penentuan Populasi Dan Sampel</b> .....	31
3.3.1 Penentuan Populasi .....	31
3.3.2 Penentuan Sampel .....	31
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel</b> .....	33
<b>3.5 Sumber Data</b> .....	36
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	36
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	38
<b>3.8 Hipotesis Penelitian</b> .....	41
<b>3.9 Desain Penelitian</b> .....	42
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	45
<b>4.1 Pengantar</b> .....	45
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (persero).....	49
4.1.3 Struktur Organisasi.....	51
4.1.4 Lokasi Dan Luas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.....	57
4.1.5 Personalia .....	58
4.1.6 Jadwal Kerja Dan Apel Pagi Serta Sanksi-Sanksi.....	62
4.1.7 Kegiatan Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.....	63
4.1.8 Jadwal Kedatangan Dan Keberangkatan Kereta Api Sritanjung .....	65

<b>4.2 Analisis Data</b> .....	65
4.2.1 Harapan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi AC Sritanjung Terhadap Kualitas Pelayanan .....	65
4.2.2 Persepsi Penumpang Kereta Api kelas ekonomi AC Sritanjung Terhadap Kualitas Pelayanan .....	83
<b>4.3 Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)</b> .....	101
4.3.1 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	103
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	112
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	112
<b>5.2 Saran</b> .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	114
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Data penumpang kereta api kelas ekonomi Sritanjung.....	31
4.1 Kekuatan Pegawai Per Status .....	59
4.2 Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikannya. ....	60
4.3 Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan .....	61
4.4 Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi .....	61
4.5 Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Serta Harga Tiket Kereta Api Sritanjung.....	65
4.6 Diskripsi kondisi ruang pelayanan menurut harapan responden (n =50) .....	66
4.7 Kondisi fasilitas penunjang (AC) yang ada didalam kereta api menurut harapan responden(n=50) .....	67
4.8 Diskripsi penampilan fisik petugas pelayanan kereta api menurut harapan responden (n = 50).....	67
4.9 Deskripsi dimensi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut harapan responden (n = 50) .....	68
4.10 Deskripsi ketersediaan petugas keamanan didalam kereta menurut harapan responden (n = 50) .....	69
4.11 Deskripsi Ketepatan pelayanan dan informasi menurut harapan responden(n = 50).....	70
4.12 Deskripsi kesesuaian jumlah tempat duduk menurut harapan responden (n = 50).....	70
4.13 Deskripsi kebijakan harga tiket menurut harapan responden (n = 50) .....	71
4.14 Deskripsi dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) menurut harapan responden (n = 50) .....	72
4.15 Deskripsi ketersediaan petugas untuk membantu kesulitan penumpang menurut harapan responden (n = 50).....	73

4.16	Deskripsi ketersediaan petugas untuk memberikan informasi pada penumpang menurut harapan responden (n = 50) .....	74
4.17	Deskripsi penerapan kebijakan menurut harapan responden (n = 50).....	74
4.18	Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsive</i> ) menurut harapan responden (n = 50) .....	76
4.19	Deskripsi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api menurut harapan responden (n = 50) .....	77
4.20	Deskripsi jaminan keselamatan menurut harapan responden (n =50).....	78
4.21	Deskripsi kesopanan petugas menurut harapan responden (n =50) .....	78
4.22	Deskripsi dimensi jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden (n =50).....	79
4.23	Deskripsi sikap adil oleh petugas menurut harapan responden (n =50) .....	80
4.24	Deskripsi kemudahan menghubungi petugas menurut harapan responden (n = 50) .....	81
4.25	Deskripsi dimensi empati ( <i>emphaty</i> ) menurut harapan responden (n = 50)..	82
4.26	Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember .....	82
4.27	Deskripsi kondisi sarana dan prasarana menurut persepsi responden (n = 50).....	84
4.28	Deskripsi kondisi fasilitas penunjang (AC) yang ada didalam kereta api menurut persepsi responden (n = 50) .....	85
4.29	Diskripsi penampilan fisik petugas pelayanan kereta api menurut persepsi responden (n = 50).....	85
4.30	Deskripsi dimensi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut persepsi responden (n = 50) .....	86
4.31	Deskripsi ketersediaan petugas keamanan didalam kereta menurut persepsi responden (n = 50).....	87
4.32	Deskripsi Ketepatan pelayanan dan informasi menurut persepsi responden (n = 50) .....	88



4.33	Deskripsi kesesuaian jumlah tempat duduk menurut persepsi responden (n = 50).....	88
4.34	Deskripsi kebijakan harga tiket menurut persepsi responden (n = 50).....	89
4.35	Deskripsi dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) menurut persepsi responden (n =50).....	90
4.36	Deskripsi ketersediaan petugas untuk membantu kesulitan penumpang menurut persepsi responden (n =50) .....	91
4.37	Deskripsi ketersediaan petugas untuk memberikan informasi pada penumpang menurut persepsi responden (n = 50).....	92
4.38	Deskripsi penerapan kebijakan menurut persepsi responden (n = 50) .....	92
4.39	Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsive</i> ) menurut persepsi responden (n = 50) .....	94
4.40	Deskripsi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api menurut persepsi responden (n = 50).....	95
4.41	Deskripsi jaminan keselamatan menurut persepsi responden (n = 50) .....	96
4.42	Deskripsi kesopanan petugas menurut persepsi responden (n = 50).....	96
4.43	Deskripsi dimensi jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden (n = 50).....	97
4.44	Deskripsi sikap adil oleh petugas menurut persepsi responden (n = 50).....	98
4.45	Deskripsi kemudahan menghubungi petugas menurut persepsi responden (n = 50) .....	99
4.46	Deskripsi dimensi empati ( <i>emphaty</i> ) menurut harapan responden (n = 50)..	99
4.47	Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember .....	100
4.48	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia(persero) kelas ekonomi AC DAOP IX Jember.....	101
4.49	Interpretasi Hasil Analisis ServQual 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) kelas ekonomi AC DAOP IX Jember.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pelayanan Sebagai Proses.....	11
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3 Model <i>Service Quality</i> .....	22
2.4 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan publik .....	26
3.1 Skema Alur pemecahan masalah .....	43
4.1 Struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember ....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran :

- A. Kuisisioner Penelitian
- B. Surat Ijin Penelitian Dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Tembusan Permohonan Ijin Penelitian Dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember
- D. Surat Ijin Penelitian Dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember
- E. Peraturan Menteri Perhubungan (Standar Pelayanan Minimal Diperjalanan)
- F. Surat Tugas Dosen Penguji
- G. Dokumentasi