

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Subyek Penelitian**

##### **1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia ( Persero )**

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 hanya 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891),

Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 Km antara Makasar - Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.811 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api disana.

Jenis jalan rel kereta api di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan kereta api Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai

yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro – Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya "Djawatan Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI). ([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id)). Lihat tabel 4.1

## 2. Visi Dan Misi

- a. Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*. ([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id))
- b. Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan,

ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. ([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id))

Tabel 4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Th. 1864	Pertama kali dibangun Jalan Rel sepanjang 26 km antara Kemijen Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda	
1864 s.d 1945	Staat Spoorwegen (SS) Verenigde Spoorwegenbedrijf (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945 s.d 1950	DKA	IBW
1950 s.d 1963	DKA – RI	IBW
1963 s.d 1971	PNKA	PP. No. 22 Th. 1963
1971 s.d.1991	PJKA	PP. No. 61 Th. 1971
1991 s.d 1998	PERUMKA	PP. No. 57 Th. 1990
1998 s.d. ....	PT. KERETA API (Persero)	PP. No. 19 Th. 1998 Keppres No. 39 Th. 1999 Akte Notaris Imas Fatimah

([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id))

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan dimuka yaitu :

1. Bagaimana pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?
2. Bagaimana kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?

3. Bagaimana hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis di PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?

Maka dapat dideskripsikan data hasil penelitian sebagai berikut :

## **1. Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya**

### **a. Bukti langsung/*Tangibles* ( $X_1$ )**

Variabel bukti langsung/*(tangibles)* memiliki 4 indikator yaitu: Kebersihan dan kerapian gerbong kereta api; Penampilan/kerapian berpakaian karyawan PT KAI Daop 8 Surabaya; Penataan eksterior stasiun, ruang tunggu penumpang dan toilet; Penataan interior stasiun. Indikator kebersihan dan kerapian gerbong kereta api memiliki persentase sebesar yaitu 34% dibandingkan dengan indikator yang lain. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan kebersihan toilet, tempat duduk serta keseluruhan gerbong kereta terlihat bersih dan rapi. Tingkat kebersihan merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator yang lain

### **b. Keandalan/*Reliability* ( $X_2$ )**

Variabel keandalan/*(reliability)* memiliki 3 indikator yaitu: Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api; Pemberian tempat duduk dengan kode kelas; Penggunaan AC untuk gerbong kereta api kelas bisnis. Indikator penggunaan AC untuk gerbong kereta api memiliki persentase sebesar yaitu 43% dibandingkan dengan indikator yang lain. Hasil pengujian bisa

dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan AC dalam gerbong kereta api membuat penumpang lebih nyaman saat mengendarai kereta api. Penggunaan AC merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator yang lain.

**c. Daya tanggap/*Responsiveness* ( $X_3$ )**

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki 4 indikator yaitu: Kemampuan cepat tanggap untuk menghadapi masalah; Kemampuan dalam menghadapi keluhan penumpang; Kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan penumpang; Kemampuan dalam memberikan kenyamanan terhadap penumpang. Indikator kemampuan dalam menghadapi keluhan dari penumpang memiliki persentase sebesar yaitu 43% dibandingkan dengan indikator yang lain. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan saat penumpang memberikan keluhan atas pelayanan yang diberikan saat berada di kereta api, karyawan PT. KAI dengan cepat menanggapi, seperti permintaan untuk menutup pintu antar gerbong karena ternyata banyak penumpang yang tidak tertib dalam hal menutup pintu karena ruangan menggunakan AC. Kemampuan menghadapi keluhan penumpang merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator yang lain.

**d. Jaminan/*Assurance* (X<sub>4</sub>)**

Variabel jaminan (*assurance*) memiliki 4 indikator yaitu: Keamanan saat menaiki kereta api; Sikap dan teknis pelayanan karyawan PT. KAI Daop 8 Surabaya; Tidak adanya asap rokok saat perjalanan kereta api; Adanya asuransi jiwa jasa raharja. Indikator adanya asuransi jiwa jasa raharja memiliki persentase sebesar yaitu 43% dibandingkan dengan indikator yang lain. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan ketika penumpang membeli tiket kereta api, harga tiket sudah termasuk asuransi jiwa jasa raharja. Asuransi jasa raharja merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator yang lain.

**e. Empati/*Empathy* (X<sub>5</sub>)**

Variabel empati (*empathy*) memiliki 2 indikator yaitu: Kesediaan dalam memahami penumpang; Kemudahan memperoleh tiket. Indikator kemudahan memperoleh tiket memiliki persentase sebesar yaitu 33% dibandingkan dengan indikator yang lain. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan sekarang ini penumpang tidak perlu lagi antri di loket stasiun untuk mendapatkan tiket, para calon penumpang bisa membeli tiket secara online melalui website resmi PT. KAI atau keagenan online yang ditunjuk oleh PT. KAI.

Kemudahan memperoleh tiket merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator yang lain.

**2. Kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.**

Analisis deskriptif terhadap variable terikat yaitu kepuasan penumpang kereta api. Berdasarkan instrument yang sudah di sebarakan terhadap penumpang kereta api kelas bisnis, variable terikat yaitu kepuasan penumpang kereta api memiliki 2 indikator yaitu: Kepuasan atas pelayanan yang diberikan; Kenyamanan saat menggunakan kereta api kelas bisnis. Kedua indikator tersebut memiliki nilai persentase yang sama yaitu 54%. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran 2. Penelitian di lapangan menunjukkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi para penumpang agar penumpang merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

**3. Hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.**

Analisis deskriptif terhadap adanya hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya terbukti dengan disebarkannya instrument. Penumpang kereta api puas atas pelayanan yang di berikan serta merasa nyaman saat menaiki

kereta api kelas bisnis. Hal tersebut terbukti dengan adanya responden yang menjawab sebanyak 54% mengenai kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik membuat penumpang merasa puas saat menaiki kereta api kelas bisnis.

### **C. Pengujian Hipotesis**

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis ( $Y$ ), penulis menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil analisa statistik dengan menggunakan program SPSS versi 16, maka berikut ini akan penulis sajikan hasil pengolahan data tersebut

#### **1. Validitas**

Validitas merupakan suatu uji instrument yang digunakan untuk mengukur kesahihan data. Uji validitas dalam penelitian menggunakan metode korelasi pearson. Menurut Sugiono (2003:14) bahwa data dikatakan valid apabila signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Dari hasil pengujian validitas terlihat bahwa besarnya signifikansi masing – masing variabel lebih kecil dari 0.05 atau 5% sehingga dapat dijelaskan keseluruhan variabel penelitian adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian bisa dilihat di lampiran.

## 2. Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian instrument yang digunakan untuk mengukur kehandalan data penelitian. Dalam penelitian ini reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16 didapat nilai alpha rata-rata sebesar 0,845 jauh lebih besar dari batas bawah yang ditentukan yaitu 0,6. Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian reliabel. Hasil pengujian bisa di lihat di lampiran.

## 3. Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan bantuan SPSS versi 16 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.503	.951		-1.580	.117
Bukti Langsung	.069	.051	.133	3.354	.179
Keandalan	.236	.104	.221	3.278	.025
Daya Tanggap	.175	.051	.293	3.421	.001
Jaminan	.086	.046	.170	2.888	.062
Empati	.231	.085	.219	2.718	.008

Sumber : Hasil olah peneliti (2014)

Berdasarkan tabel hasil perhitungan regresi linier berganda tersebut diatas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1.503 + 0.069 X_1 + 0.236 X_2 + 0.175X_3 + 0.086 X_4 + 0.231 X_5$$

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a)  $a = -1.508$

Mengandung pengertian bahwa konstanta sebesar -1.508 menunjukkan besarnya variabel terikat (Y) yang tidak dipengaruhi oleh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ).

b)  $b_1 = 0.069$

Nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila  $X_1$  (bukti langsung) meningkat satu persen, maka akan diikuti kenaikan kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis sebesar 0.069 dengan asumsi bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan.

c)  $b_2 = 0.236$

Nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila  $X_2$  (keandalan) meningkat satu persen, maka akan diikuti kenaikan kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis sebesar 0.236 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan.

d)  $b_3 = 0.175$

Nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila  $X_3$  (daya tanggap) meningkat satu persen, maka akan diikuti peningkatan kepuasan

penumpang kereta api kelas bisnis sebesar 0.175 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati konstan.

e)  $b_4 = 0.086$

Nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila  $X_4$  (jaminan) meningkat satu persen, maka akan diikuti peningkatan kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis sebesar 0.086 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati konstan.

f)  $b_5 = 0.231$

Nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila  $X_5$  (empati) meningkat satu persen, maka akan diikuti peningkatan kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis sebesar 0.231 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan konstan.

Berdasarkan analisa regresi linier berganda tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis.

#### **4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dalam analisa koefisien determinasi ini akan

digunakan bantuan komputer dengan memakai program SPSS 16 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.13**  
**Analisa Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.424	1.452

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Langsung  
Sumber : Hasil olah peneliti (2014)

Berdasarkan hasil pengolahan diatas didapatkan koefisien korelasi (R) sebesar 0.673. Nilai ini dapat diartikan bahwa terdapat hubungan kuat searah antara kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis dengan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Artinya bahwa setiap perubahan baik peningkatan atau penurunan kegiatan pelayanan yang meliputi variabel bukti langsung/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) maka akan diikuti perubahan pada kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis.

Sedangkan pengolahan diatas juga diperoleh nilai dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0.453. Artinya variasi (naik turunnya) kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis (Y) mampu diterangkan oleh perubahan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama sebesar 45.3%. Sementara

itu sisanya yaitu sebesar 54.7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan yang telah ditentukan.

## 5. Uji F

Uji F merupakan uji hipotesis simultan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dalam upaya mempermudah analisa uji F berikut ini akan disajikan langkah-langkah pengujian uji F

### a. Perumusan hipotesis

$$H_0 : \mu = \mu_0$$

$$H_a : \mu \neq \mu_0$$

### b. Menentukan level of signifikan

Pengujian menggunakan level of signifikan ( $\alpha$ ) = 5% dengan  $dv = n - k - 1 = 100 - 5 - 1 = 94$  dan  $dk = 5$  sehingga didapatkan  $F_{tabel}$  sebesar 2.311.

### c. Menentukan kriteria pengujian

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

$F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Untuk mempermudah pengujian hipotesis ini, maka digunakan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS 16 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisa Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	164.438	5	32.888	15.589	.000 <sup>a</sup>
Residual	198.312	94	2.110		
Total	362.750	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Langsung

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil olah peneliti (2014)

Dari tabel analisa hasil uji F diatas, terlihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 15.589 dengan signifikasi sebesar 0.000. Sedangkan besarnya  $F_{tabel}$  adalah sebesar 2.311. Dengan demikian terlihat bahwa  $F_{hitung} = 15.589 > F_{tabel} = 2.311$ , sehingga berdasarkan kriteria pengujian uji F, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak atau dengan kata lain bahwa dugaan yang menyatakan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.

## 6. Uji t

Uji t ini juga disebut dengan uji parsial. Pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji korelasi secara parsial. Dalam upaya untuk mempermudah analisa perhitungan uji t, maka berikut ini akan disajikan langkah-langkah pengujian uji t

a. Perumusan hipotesis

$$H_0: \mu = \mu_0$$

$$H_a : \mu \neq \mu_0$$

Pengujian dilakukan dengan menggunakan dua sisi

b. Menentukan level of signifikan

Pengujian menggunakan level of signifikan  $(\alpha/2) = 5 \% / 2 = 0.025$

dengan  $df = n - k - 1 = 100 - 5 - 1 = 94$  sehingga didapatkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.986.

Dimana :

$n$  = Jumlah responden

$k$  = Variabel bebas

c. Menentukan kriteria pengujian

$t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Untuk mempermudah pengujian hipotesis ini, maka digunakan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS 16 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Analisa Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.503	.951		-1.580	.117
Bukti Langsung	.069	.051	.133	3.354	.179
Keandalan	.236	.104	.221	3.278	.025
Daya Tanggap	.175	.051	.293	3.421	.001
Jaminan	.086	.046	.170	2.888	.062
Empati	.231	.085	.219	2.718	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang  
Sumber : Hasil olah peneliti (2014)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari :

- 1) *Bukti Langsung/Tangible* ( $X_1$ ) adalah sebesar 3.354 dengan signifikansi sebesar 0.179, sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  adalah 1.986. Dengan demikian sesuai dengan kriteria pengujian uji t, maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 3.354 > t_{tabel} = 1.986$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa hipotesa yang menyatakan variabel bukti langsung memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.
- 2) *Keandalan/Reliability* ( $X_2$ ) adalah sebesar 3.278 dengan signifikansi sebesar 0.025, sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  adalah 1.986. Dengan demikian sesuai dengan kriteria pengujian uji t, maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 3.278 > t_{tabel} = 1.986$

sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa hipotesa yang menyatakan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.

- 3) Daya Tanggap/*Responsiveness* ( $X_3$ ) adalah sebesar 3.421 dengan signifikansi sebesar 0.001. sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  adalah 1.986. Dengan demikian sesuai dengan kriteria pengujian uji t, maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 3.421 > t_{tabel} = 1.986$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa hipotesa yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.
- 4) Jaminan/*Assurance* ( $X_4$ ) adalah sebesar 2.888 dengan signifikansi sebesar 0.062. sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  adalah 1.986. Dengan demikian sesuai dengan kriteria pengujian uji t, maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 2.888 > t_{tabel} = 1.986$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa hipotesa yang menyatakan bahwa variabel jaminan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.
- 5) Empati/*Empathy* ( $X_5$ ) adalah sebesar 2.718 dengan signifikansi sebesar 0.008. sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  adalah 1.986. Dengan demikian sesuai dengan kriteria pengujian uji t, maka dapat

disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 2.718 > t_{tabel} = 1.986$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa hipotesa yang menyatakan bahwa variabel empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis terbukti.

Dengan hasil perhitungan tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesa yang diajukan penulis terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan (bukti langsung/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ )) terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis diterima. Selain itu juga dapat disimpulkan lagi bahwa variabel yang paling dominan berdasarkan uji t adalah variabel daya tanggap karena nilai  $t_{hitung}$ -nya yang paling besar yaitu 3.421 dengan signifikansi 0.001.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa baik secara simultan maupun parsial, variabel bukti langsung/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis. Diketahui juga, bahwa variabel daya tanggap adalah variabel yang paling dominan diantara variabel-variabel lainnya,

karena nilai  $t_{hitung}$ nya yang paling besar yaitu 3.421 dengan signifikansi 0.001.

Berdasarkan instrument yang sudah di sebarakan terhadap penumpang kereta api kelas bisnis, variable terikat yaitu kepuasan penumpang kereta api memiliki 2 indikator yaitu: Kepuasan atas pelayanan yang diberikan; Kenyamanan saat menggunakan kereta api kelas bisnis. Kedua indikator tersebut memiliki nilai persentase yang sama yaitu 54%. Penelitian di lapangan menunjukkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi para penumpang agar penumpang merasa puas akan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api. Hasil uji instrument menunjukkan bahwa pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap penumpang kereta api kelas bisnis.