

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API KELAS BISNIS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 8 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

VINDY NOVITASARI

NIM : 20101221016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Februari 2014

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API KELAS BISNIS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 8 SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

OLEH :

VINDY NOVITASARI

NIM : 20101221016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
Februari 2014**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawahini :

Nama : Vindy Novitasari

NIM : 20101221016

Program Studi : S1 – Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 27 Maret 2015

Yang membuat pernyataan

VindyNovitasari

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API KELAS BISNIS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 8 SURABAYA**

Oleh:

**VINDY NOVITASARI
NIM: 20101221016**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya,.....

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Qurratul A'yun Nailufarh, SE, MEI

Mengetahui,
Plt Kaprodi Manajemen

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surabaya

**Pada Hari / Tanggal : Rabo / 4 Maret 2015
Pukul 15.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB**

Komisi Penguji terdiri dari :
Ketua Penguji :

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota

Anggota

Qurratul A'yun Nailufarh, SE, MEI

Dahruji, SE, MEI

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Plt Kaprodi

Dr. Anna Marina, Ak., M.Si

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

HalamanPersembahan

*Terimakasih untuk keluargaku, suamiku dan putri
tercinta yang selalu mendukung setiap langkah untuk
menyelesaikan skripsi ini. Tanpa mereka semua
pencapaian ini akan sulit diraih.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Shalawat dan salam semoga tercurah keharibaan Rosullullah SAW keluarga serta sahabat-sahabatnya. Berangkat dari pemikiran mengenai permasalahan pembelian akan sepeda motor merk Honda dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya. Skripsi ini berusaha untuk mempertegas bahwa pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan penumpang untuk menggunakan kereta api kelas bisnis.

Seperti yang kita ketahui pertimbangan konsumen dalam memilih sebuah produk, secara teori dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ialah faktor produk itu sendiri, tempat promosi dan harga (Schiffman, Kanuk, 2004 : 554). Disini penulis mensinyalir kuat bahwa faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang ialah pelayanan, yang terdiri dari lima dimensi pelayanan yaitu :bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tentu saja dalam penelitian skripsi ini banyak pihak yang telah berkontribusi pada terwujudnya penelitian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan, diantaranya terimakasih tersebut kami haturkan kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah memberi kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Hj. Ana Marina, Ak, M.Si selaku Dekan fakultas ekonomi yang telah memberikan spirit kepada semua mahasiswanya termasuk saya pribadi.
3. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku pembimbing yang berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Ibu Qurratul A'yun Nailufarh, SE, MEI selaku pembimbing yang berkenan mencurahkan segenap tenaganya dalam membimbing penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
6. Mama tersayang yang telah melahirkan saya, dengan penuh cinta kasih dan sabarnya selalu mendidik, membimbing sampai saya besar. Papa tersayang, betapa besar kesabaran dan kekuatan tenaga, pikiran selalu mendukung saya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya.
7. Suami dan putriku tercinta yang banyak memberikan dorongan semangat dan doa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Adikku tersayang yang juga banyak membantu baik secaramoril dan materiil.
9. Teman-teman FE yang membuat saya tetap semangat.
10. Dan beberapa pihak yang tidak dapat saya cantumkan satu-persatu dalam kata pengantar ini. Terimakasih sebesar-besarnya atas semua dukungan dan partisipasinya.

Akhir kata penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka saran dan kritik membangun dari beberapa pihak sangat diharapkan dalam terselesaikannya skripsi ini.

Surabaya, Februari 2015

Vindy Novitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B.. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. BUMN dan PT (Persero).....	7
2. Pengertian Pemasaran.....	8
3. Pemasaran Jasa.....	9
4. Pelayanan.....	11
a. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
5. Kepuasan Pelanggan.....	16
a. Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan.....	17
b. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
6. Perilaku Konsumen.....	20
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	20

b. Perilaku Konsumen Jasa	21
c. Proses Pembelian Jasa	21
B. Penelitian Sebelumnya	26
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Identifikasi Variabel.....	30
C. Definisi Operasional.....	31
D. Jenis dan Sumber Data.....	33
E. Populasi dan Sampel.....	34
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	43
1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	43
2. Visi dan Misi.....	45
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
1. Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Surabaya.....	47
a. Bukti Langsung / <i>Tangibles</i> (X_1).....	47
b. Keandalan / <i>Reliability</i> (X_2).....	48
c. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X_3).....	48
d. Jaminan / <i>Assurance</i> (X_4).....	49
e. Empati / <i>Empathy</i> (X_5).....	49
2. Kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya	50
3. Hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya	51
C. Pengujian Hipotesis.....	51
1. Validitas.....	52

2. Reliabilitas.....	52
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	53
4. Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	55
5. Uji F.....	56
6. Uji t.....	58
D. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel

- 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu
- 4.1 Ringkasan Sejarah Perkereta apian Indonesia
- 4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- 4.3 Analisa Koefisien Determinasi
- 4.4 Hasil Analisa Uji F
- 4.5 Hasil Analisa Uji T

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar

2.1 Kerangka Konseptual

3.1... Rancangan Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran

1. Kuisisioner
2. Frequency Table
3. Anova Table
4. Coefficients Table
5. Regression
6. Reliability
7. Tabel Pengujian Nilai F
8. Tabel Uji t
9. Data Identitas Responden
10. Data Tabulasi Kuisisioner
11. Berita Acara Bimbingan Skripsi
12. Ijin Survey Penelitian

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan ketujuh, Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta
- Basu, S, Irawan, 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kesembilan, Yogyakarta :Liberty Offset
- Engel, James F. B, Roger D, 2000, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Terjemahan, Jakarta :Penerbit Binarupa
- Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2014, *Buku Pedoman Tata Cara Penulisan Proposal, Skripsi, Artikel, Pembimbingan dan Pengujian Skripsi*, Surabaya : Universitas Muhammadiyah Surabaya
- Fatihudin, D, Holisin, I, 2012, *Metode Penelitian & Teknik Penulisan Karya Ilmiah Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*, Edisi Kedua, Surabaya: Penerbit PPS UMS Surabaya
- Hurriyati, R, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Kedua, Bandung: Alfabeta.
- Irawan, 2009, *Manajemen Pemasaran Modern*, Cetakan Kesembilan, Yogyakarta: Liberty Offset
- Kotler, P, Keller, K, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, P, Amstrong, 2002, *Principles of Marketing, fifth edition*, Prentice-Hall International, Inc, New Jersey.
- Kotler, P, 2005, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat
- Payne, A, 2002, *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, New York.
- Santoso, S, Tjiptono, F, 2001, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F, 2004, *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F, 2002, *Total quality management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Zethaml, A, Bitner, M, 2000, *Service Marketing, Second Edition*, Mc Grow Hill Higher Education, United State of America.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN
- Undang-Undang No. 40 Pasal 1 Tahun 2007 tentang PT (Persero)
- SPSS versi 16
- <http://www.kereta-api.co.id>