

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN/
PENUMPANG TENTANG KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA
API**

**(Studi kasus di Stasiun Lempuyangan PT. KERETA
API (*Persero*) Daerah Operasi VI Yogyakarta
Tahun 2006-2007)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan
Program S-1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

SKRIPSI



**Oleh :
SEPTI PUSPA SAPUTRI
20040520051**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/tanggal : Selasa, 29 Januari 2008
Tempat : Ruang Referensi

Susunan Tim Penguji

Ketua

(Drs. Suranto, M.Pol)

Penguji I

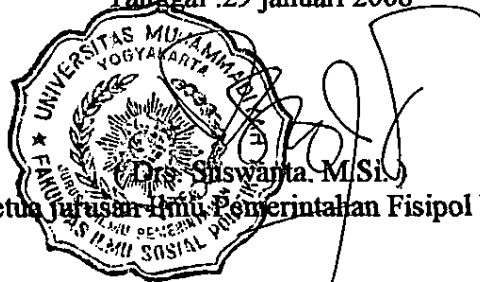
(Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si)

Penguji II

(Drs. M. Zaenuri M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 29 Januari 2008



(Drs. Siswanta, M.Si)

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntutu, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 29 Januari 2008

SEPTI PUSPA SAPUTRI

MOTTO

" Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmu hendaklah engkau berharap"

(QS. Al-Insyiraah 6-8)

" Siapa yang ingin mengetahui kedudukannya di sisi Allah hendaklah dia mengamati bagaimana kedudukan Allah dalam dirinya. Sesungguhnya Allah menempatkan hamba-Nya dalam kedudukan sebagaimana dia menempatkan kedudukan Allah pada dirinya "

(H.R. Al-Hakim)

" Hai anak adam, kamu tidak adil terhadap-Ku. Aku mengasihimu dengan kenikmatan-kenikmatan, tetapi kamu membenci-Ku dengan berbuat maksia-maksiat. Kebajikan Kuturnkan kepadamu dan kejahatan-kejahatanmu naik kepada-Ku. Selamanya malaikat yang mulia datang melapor tentang kamu tiap siang dan malam dengan amal-amalmu yang buruk. Tetapi, hai adam, jika kamu mendengar perilakumu dari orang lain dan kamu tidak tahu siapa yang disifatkan, pasti kamu akan cepat membencinya"

(Arrafii dan Arradii')

"if you never try, you'll never know what you are capable of"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk

- Bui ku tercinta ...terima kasih untuk semua kerja kerasmu membesarkan aku..Aku Sayang Ibu....
- Untuk Muhammad Yasin... terima kasih untuk semua rasa sayang dan cinta yang kamu berikan... Pengalaman ini benar-benar berharga..... Uhibukki....
- Adikku kecil Pertiwi Poespa Saputri tersayang...
- Keluarga Besarku yang ada di Yogyakarta.....
- Teman-temanku UMY semuanya, Untuk Erna, mbak Ina, Rita, Rina, Fika, Ratri, Ana, Tya, Lukas, Rini, Ira, Fera, Rifa, Linda, dan semuanya yang g bisa aku sebutkan satu per satu. Terima Kasih untuk persahabatan yang kalian berikan padaku....
- Teman-teman KKN aku...Terima Kasih ya ...
- Kakakku Lulu dan Nita....mksh bnyak yach...
- Teman-teman kecilku..Mbak Eni, mbak Nita, Lila, Dian...
- Teman- teman SMA aku....Te yun, te lala, te Dee, te lucky.... Terima kasih untuk persahabatan yang kalian berikan hingga detik ini....

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas petunjuk dan bimbingannya, sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Teriring rasa syukur penulis menyajikan skripsi yang berjudul **"ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN/ PENUMPANG TENTANG KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA API (Studi kasus di Stasiun Lempuyangan PT. KERETA API (*Persero*) Daerah Operasi VI Yogyakarta)"**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan akhir ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu dengan segala keterbukaan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya tulis ini.

Terselesainya penulis dan penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Drs Suranto, M.Pol. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Terima Kasih atas kesabarannya dalam membimbing skripsiku.
2. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si Selaku Dosen Penguji I.
3. Drs. M. Zaenuri M.Si Selaku Dosen Penguji II.
4. Drs. Suswanta, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Titin Purwaningsih, S.IP, M.Si, Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan.
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagi ilmunya padaku.
7. Seluruh Staf dan Karyawan UMY yang telah melayani administrasi skripsiku.
8. Bapak Ir .Yayat Rustandi MSTR, Kepala KA DAOP VI Yogyakarta.
9. Bapak Drs. Yusren, Kasi OPSAR Daop VI Yogyakarta.
10. Bapak Drs. Ronni Satya Nugraha, Kasi Sumber Daya Manusia & Umum.
11. Bapak Djuandri, Kepala Stasiun Lempuyangan.
12. Bapak Totok Wibowo, TU Kepala Stasiun Lempuyangan.
13. Ibu Sri Retno Murti Ningrum , Kepala Locket stasiun Lempuyangan.
14. Semua Pegawai Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.
15. Ayah, Ibu serta seluruh keluarga atas do'a, curahan kasih sayang, motivasi dan pengorbanannya.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
17. Almamaterku.

Semoga Allah SWT berkenan melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan kepada penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pembaca yang budiman untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta memperkaya khasanah kepustakaan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Januari 2008

Penulis

Septi Puspa Saputri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan manfaat Penelitian	7
1. Tujuan.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Kerangka Dasar Teori	8
1. Persepsi.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Manajemen Transportasi	23
E. Definisi Konseptual.....	23
F. Definisi Operasional.....	25
G. Metode Penelitian	27
1. Jenis Penelitian	27

2. Lokasi Penelitian	28
3. Unit Analisis	29
4. Sampling.....	29
5. Data yang dibutuhkan.....	31
a. Sumber Data Langsung (Primer).....	31
b. Sumber Data Sekunder (Sekunder).....	31
6. Teknik Pengumpulan Data	31
a. Kuesioner.....	31
b. Wawancara	32
c. Dokumentasi.....	32
7. Teknik Analisa Data.....	33
BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	36
A. Sejarah Stasiun Kereta Api Lempuyangan.....	36
B. Visi dan Misi Stasiun Lempuyangan.....	36
C. Petunjuk Pelaksanaan Standar Operasi Pelayanan Stasiun	37
D. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Pelayanan di Stasiun.....	39
BAB III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Pengumpulan Data	78
B. Hasil Karakteristik Responden.....	79
C. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	82
D. Hasil Analisis Indikator Melalui Indeks.....	112
1. Indeks Kualitas Pelayanan Stasiun Lempuyangan Berdasarkan Indikator Keandalan (Reliability).....	113
2. Indeks Kualitas Pelayanan Stasiun Lempuyangan Berdasarkan Indikator Daya tanggap (responsif).....	114

3. Indeks Kualitas Pelayanan Stasiun Lempuyangan Berdasarkan Indikator Keyakinan (confidence).....	115
4. Indeks Kualitas Pelayanan Stasiun Lempuyangan Berdasarkan Indikator Jaminan (assurance).....	116
5. Indeks Kualitas Pelayanan Stasiun Lempuyangan Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (tangibles).....	117
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 3.4 Proses Penerimaan Penumpang.....	83
Tabel 3.5 Pelayanan Tiket Ramah.....	84
Tabel 3.6 Keberangkatan Kereta Api Sesuai Jadwal	85
Tabel 3.7 Prosedur Pelayanan di Stasiun.....	86
Tabel 3.8 Kereta Berangkat Tepat Waktu.....	87
Tabel 3.9 Petugas Tanggap terhadap Pelanggan.....	89
Tabel 3.10 Pegawai Merespon Keluhan Pelanggan.....	90
Tabel 3.11 Pegawai Memahami Informasi yang akan disampaikan	91
Tabel 3.12 Tindakan Petugas Cepat dan Sigap.....	92
Tabel 3.13 Data Jumlah Penumpang Stasiun bulan Desember 2007.....	94
Tabel 3.14 Petugas Mampu Mengatasi Kesulitan Penumpang.....	95
Tabel 3.15 Pelayanan Ramah dan Sopan.....	96
Tabel 3.16 Jaminan Keamanan.....	97
Tabel 3.17 Tidak Kehilangan Barang di kereta.....	98
Tabel 3.18 Petugas sangat terampil.....	99
Tabel 3.19 Pengetahuan dan Kecakapan Petugas.....	100
Tabel 3.20 Perhatian secara khusus.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lingkaran pelayanan.....	38
Gambar 2. Struktur organisasi, tugas dan fungsi petugas pelayanan di stasiun.....	41
Gambar 3. Contoh layout parkir di stasiun	59
Gambar 4. Contoh penempatan sign system pada hall utama stasiun (area I dan area II) HA	62
Gambar 5. Nama Stasiun	67
Gambar 6. Jam Stasiun	67
Gambar 7. Papan petunjuk jalur KA	69
Gambar 8. Papan petunjuk nomor rangkaian kereta.....	69