

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
STASIUN KERETA API CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh
FERRY APRILIANTO
20010410203**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
STASIUN KERETA API CIREBON

Diajukan Oleh

FERRY APRILIANTO
20010410203

Telah disetujui oleh:

Pembimbing


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143 014

Tanggal, 2 Mei 2006


SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
STASIUN KERETA API CIREBON


Diajukan Oleh

FERRY APRILIANTO
20010410203

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 September 2006
Yang terdiri dari:


Misbahul Anwar, S.E., M. Si
Ketua Tim Penguji


Rini Juni Astuti, S.E., M. Si
Anggota Tim Penguji


Gita Danupranata, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE., Msi.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 September 2006

Ferry Aprilianto

INTISARI

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena kualitas yang diberikan oleh manajemen akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan kepadanya atau kinerja jasa. Sehingga suatu jasa memerlukan adanya sistem yang melibatkan konsumen agar penyedia jasa mengetahui harapan konsumen. Hal ini akan menjadikan perusahaan meningkatkan kinerja dan keunggulan perusahaan. Oleh karena itu PT. Kereta Api Indonesia (persero) Stasiun Cirebon hendaknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pelanggan Kereta Api di Stasiun Cirebon sedangkan sample yang digunakan adalah *purposive sampling*. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, (1985) yaitu *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), dan *Tangible* (X_5). untuk mengetahui variable mana yang paling dominan maka digunakan alat analisis regresi linier berganda, uji-t, uji-f dan analisis determinasi.

Dari hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan, 2 variabel yaitu *Assurance* (X_3), dan *Tangible* (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). sedangkan 3 variabel lainnya yaitu *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), dan *Emphaty* (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan untuk uji-f (secara bersama-sama) semua variable independent yang terdiri dari *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), dan *Tangible* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), dan *Tangible* (X_5)

ABSTRAC

A good service of quality is very important to create a customer satisfaction, because the quality given by management will cause customers perception to the quality which is given them or a service work. So the service of business needs there are system which include customer in order to a service supplier knows customer wishes. It will become the company to increase working and superiority of company. Because of that, PT Kereta Api Indonesia (persero) in Station Cirebon Should always increase service of quality, because a good quality service can be used a tool for create a good of superiority also.

In this research that to be respondent are PT. Kereta Api Indonesia (persero) in Station Cirebon's consumer, but the sample was used is *purposive sampling*. To know that what service of quality influence to a customer's satisfaction does, so is used five dimensions of service quality that is said by Parasuraman and Friens, (1985), there are *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), and *Tangible* (X_5). To know which is the most dominant variable the researcher used double linier regret analysis test, F test and determinant analysis.

The result of analysis showed that five dimentions of quality service, two variable are *Assurance* (X_3), and *Tangible* (X_5), is not significant influenced forward customer's satisfaction (Y) and there is only three variable that is significant, that is variable *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), and *Emphaty* (X_4) that influenced positive significant. But for F test, all of independent variables are contained *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), and *Tangibles* (X_5) were influence to customer satisfaction (Y).

Keyword: *Service Quality, costumer's satisfaction, Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), dan *Tangibles* (X_5)

KATA PENGANTAR



Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang tiada hentihentinya memberikan limpahan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Sholawat dan salam senantiasa penulis curahkan kepada junjungan dan panutan kita nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita selaku umatnya keluar dari zaman kejahiliyahan.

Tanpa terasa satu langkah perjuangan lahiriyah dan batiniyah telah penulis lewati guna menuju kepada perjuangan berikutnya yang lebih berat lagi. Namun Alhamdulillah setelah sekian banyak perjuangan yang penulis lalui dalam pencarian, pengolahan, bimbingan, pengujian, akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya sederhana ini yang mungkin dapat berguna bagi kita semua.

Penghargaan dan penghormatan yang tulus tak lupa penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dari proses awal sampai akhir pembuatan skripsi ini. Dengan rendah hati teriring rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si ., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Ika Nurul Qamari SE., Msi., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses akademik.
3. Kedua Orang Tua yang sangat penulis hormati dan penulis sayangi, Ayahanda Ujang Effendi dan Ibunda Entin Sutinah. Terima kasih sebesar-besarnya atas do'a, dukungan baik moril maupun materi dan nasehat-nasehatnya selama penulis menyelesaikan studi.
4. Pimpinan beserta staf PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi III Cirebon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

5. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu telah ikut membantu dalam pembuatan tugas akhir ini baik langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin. Akhirul kalam, wabillah hi taufik wal hidaayah wassalaammu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Yogyakarta, 2 Mei 2006

Ferry Aprilianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pentingnya Kualitas Pelayanan	6
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
3. Konsep TQS dan TQM	12
4. Kepuasan Konsumen	15
B. Hipotesis	18
C. Model Penelitian	20
BAB III METODA PENELITIAN	21
A. Subyek Penelitian	21
B. Jenis Data	21
C. Teknik Pengambilan Sampel	21

D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
F. Uji Kualitas Data	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	25
G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
B. Karakteristik Responden	41
C. Uji Kevalidan Data	45
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	47
E. Pembahasan (Interpretasi)	52
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	57
A. Keimpulan	57
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	44
4.6. Hasil Uji Validitas	45
4.7. Hasil Uji Reliabilitas	47
4.8. Hasil Uji Regresi Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

- 1.1. Model Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen 20
- 4.1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi III Cirebon ..40