

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN KA EKSEKUTIF DAN BISNIS

(Studi Kasus : Kereta Api Lodaya Solo-Bandung)

Tugas Akhir

untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Sarjana S-1 Teknik Sipil



diajukan oleh :

DARWANTO

NIM : D 100 020 066

NIRM : 02 6 106 03010 50066

**JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
ANGKUTAN KA EKSEKUTIF DAN BISNIS**
(Studi Kasus : Kereta Api Lodaya Solo-Bandung)

Tugas Akhir

Diajukan dan dipertahankan pada Ujian Pendaratan
Tugas Akhir di hadapan Dewan Penguji
Pada Tanggal 05-01-2011

Diajukan oleh :

DARWANTO
NIM : D 100 020 066
NIRM : 02 6 106 03010 50066

Susunan Dewan Penguji
Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping

Ir. Zilhardi Idris, MT
NIK. 569

Ir. H. Nyamadi P., MT
NIK.131 287 426

Anggota

H. Muslich Hartadi, ST, MT, Ph.D
NIK : 815

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk mencapai derajat sarjana S-1 Teknik Sipil
Surakarta 05-01-2011

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Ir. Agus Rivanto, MT
NIK : 483

Ir. H. Suhendro Trinugroho, MT
NIK : 732

Motto

*Bahagiaalah dengan apa yang engkau peroleh....
terimalah dengan senang hati segala pemberian Allah....
dan abaikanlah mimpi-mimpi yang tidak sesuai dengan kadar dan kemampuanmu.....'*

*Fmasmu adalah agamamu.....
perhiasanmu adalah budi pekertimu.....
dan hartamu adalah sopan santunmu.....'*

*Fngkau harus menanam satu pujian dalam setiap detik.....
satu gagasan dalam setiap menit.....
dan satu karya dalam setiap jam.....'*

*Besulit apapun.....
sebuah perkara akan menjadi mudah hanya dengan seulas senyum dari orang yang jujur.....'*

*Bila engkau menyerah kepada keputusan.....
engkau tidak akan pernah mendapat pengalaman.....
dan tidak pula mendapat kebahagiaan.....'*

*Optimislah...!!!!
meskipun engkau berada di tengah badai yang menerjang.....'*

*Ambillah dari musim semi itu semua kelembutannya.....
dari minyak misik itu keharumannya.....
dan dari gunung itu kekokohnya.....'*

*Fsok hari pasti menerbitkan angin segar.....
mengusir semua kesedihan.....
dan menggantinya dengan keceriaan.....'*

PERSEMBAHAN

*Kepada Kedua Orangtuaku Bapak H.Supar Darmo Suwito dan Ibu Hj. Wiji
Kelima Saudara Kandungku Mbak Heri-Mas Yatno, Mbak Wit-Mas Mul, Mbak
Tri-Mas Salim, Mas Ranto-Mbak Ana
Keponakan-keponakanku Heru, Cindi, Novia, Fadil ,Ifa, Dimas, Radit
“Terima kasih untuk Semuanya selama ini”*

PRAKATA

Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam, maha suci Allah segala puji bagiNya tiada Tuhan selain Allah, maha besar Allah atas segala kuasa dan kehendakNya, sehingga penulis diberi kekuatan lahir dan batin untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik, sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan sekaligus suri tauladan, Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun kepada jalan kebenaran.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus di penuhi untuk mencapai derajat Sarjana S-1 pada Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dorongan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas segala bimbingan dan dorongan yang diberikan selama penyusunan Tugas Akhir ini sampai akhirnya dapat menyelesaikan studi di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. Segala rasa hormat dan terima kasih penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Ir. Agus Riyanto, MT sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Ir. H. Suhendro Trinugroho, MT sebagai Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ir. Zilhardi Idris, MT selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ir. H. Nyamadi P., MT selaku pembimbing kedua yang telah dengan sabar membimbing sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Bapak H, Muslich Hartadi, ST, MT, Ph,D selaku penguji yang telah memberikan saran dan masukannya.
6. Bapak Basuki, ST, MT selaku pembimbing akademik.
7. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.

8. Sahabat-sahabat dikontraan yang telah aku anggap saudara baruku terima kasih atas semua Do'a, dukungan dan motivasinya untuk aku bisa lebih baik dan berjuang demi sebuah kesuksesan.
9. Seluruh rekan-rekan Teknik Sipil angkatan 2002 dan semua pihak yang telah mendukung serta membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak bisa kami sebut satu persatu.

Semoga semua yang telah memberikan keikhlasannya atas dukungan, bantuan, dan saran, bagi terselesaikannya studi dan Tugas Akhir ini memperoleh balasan dari Allah SWT, Amien.

Surakarta, 01-01- 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR NOTASI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Batasan Masalah	5
1.6.Keaslian Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1.Perkeretaapian di Indonesia	7
2.1.1 Sejarah Singkat	7
2.1.2 Visi dan misi perusahaan PT KAI (Persero)	11
2.2.Sarana dan Prasarana Transportasi Kereta Api.....	11
2.2.1 Sarana Transportasi Kereta Api	11
2.2.2 Prasarana Transportasi Kereta Api.....	16
2.3.Penetapan Tarif	19
2.4.Peranan Transportasi dalam Aspek Ekonomi	20
2.4.1. Fasilitas	20
2.4.2. Tarif	22
2.4.3. Pelayanan.....	23

2.5. Graafik Perjalanan Kereta Api.....	25
2.6. Tanggung Jawab dan kebutuhan Pidana Penyelenggara sarana Perkeretapian	27
2.7. Tanggung Jawab Pihak asuransi	28
2.8. Keunggulan Moda Kereta Api.....	29
2.9. Kelemahan Moda Transportasi	29
BAB III. LANDASAN TEORI	31
3.1. Pengertian Jasa Transportasi	31
3.2. Kereta Api.....	31
3.2.1 Pengertian Kereta Api	31
3.2.2 Karakteristik Kereta Api	32
3.2.3 Sarana dan Prasarana Kereta Api	32
3.3. Jasa	36
3.3.1 Pengertian Jasa	36
3.3.2 Karakteristik Jasa	36
3.3.3 Tingkat pelayanan Jasa transportasi	38
3.4. Kepuasan Pengguna Jasa	38
3.4.1 Kepuasan pengguna jasa	38
3.4.2 Pembentukan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna jasa ..	39
3.4.3 Atribut-atribut dalam kepuasan konsumen	41
3.4.4 Pengukuran kepuasan konsumen dan faktor-faktor pembentuknya	42
3.5. Skala pengukuran	43
3.6. Penyusunan Kuesioner	46
3.7. Sampel Data	48
3.8. Uji validitas dan Realiabilitas	50
3.9. Metode Analisa Faktor	52
3.10. Metode Antara Tingkat kepentingan dan Kinerja	56
BAB IV. METODE PENELITIAN	60
4.1. Metode Dasar	60
4.2. Lokasi dan Obyek Penelitian	60

4.3. Waktu penelitian	61
4.4. Atribut Pelayanan penelitian.....	61
4.5. Metode Pengumpulan Data	63
4.5.1 Studi pendahuluan	63
4.5.2 Data Sekunder	64
4.5.3 Data primer	64
4.6. Pengolahan Data	68
4.7. Hasil Pembahasan	73
4.8. Penutup	73
4.9. Bagan Alir	74
BAB V. ANALISA DAN PEMBAHASAN	76
5.1. Kelas eksekutif	76
5.1.1 Penentuan Jumlah Sampel	76
5.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas	77
5.1.3 Pengolahan Data dari responden	83
5.1.4 Analisa dengan metode Analisa Faktor	89
5.1.5 Analisa Dengan Metode IPA.....	99
5.2. Kelas Bisnis	111
5.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	111
5.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas	113
5.2.3 Pengolahan Data dari responden	119
5.2.4 Analisa dengan metode Analisa Faktor	125
5.2.5 Analisa Dengan Metode Analisa Antara Tingkat Kepentingan Dan Kinerja (Importance Performance Analisis)	135
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	149
6.1. Kesimpulan	149
6.1.1 Eksekutif.....	149
6.1.2 Bisnis.....	151
6.2. Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Penghususan terhadap pengguna jasa	4
Tabel II.1	Jumlah lokomotif Jawa-Sumatra PT.Kereta Api (Persero).....	12
Tabel II.2	Klasifikasi lokomotif	13
Tabel II.3	Klasifikasi jenis kereta	14
Tabel II.4	Peralatan jalan kereta api (rel) PT. Kereta Api (Persero)	17
Tabel II.5	Jumlah jembatan Kreta Api	18
Tabel II.6	Jumlah perlintasan sebidang di Jawa-Sumatera	19
Tabel II.7	Fasilitas dan spesifikasi teknis Kereta Api Lodaya	21
Tabel II.8	Peraturan/persyaratan tarif Kereta Api Lodaya	22
Tabel III.1	Tabel korelasi (r)	50
Tabel IV.1	Jadwal penyebaran kuisisioner	61
Tabel IV.2	Tabel keterangan penyebaran kuisisioner	61
Kelas Eksekutif		
Tabel V.1	Data volume bulanan KA Lodaya DAOP VI Yogyakarta.....	76
Tabel V.2	Jumlah penyebaran kuisisioner yang mewakili dalam 1 minggu.	77
Tabel V.3	Matrik korelasi	91
Tabel V.4	Nilai Kaiser-Meyer-Olkin dan Bartlett's Test of Sphericity.....	92
Tabel V.5	Total varian	94
Tabel V.6	Skor komponen utama	96
Tabel V.7	Rotasi skor komponen utama	97
Tabel V.8	Data rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	100
Tabel V.9	Bobot masing-masing variabel sesuai tingkat pentingnya variabel menurut penumpang KA Lodaya Solo-bandung.....	100
Tabel V.10	Bobot masing-masing variabel menurut tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung.....	101
Tabel V.11	Bobot masing-masing variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-bandung	102
Tabel V.12	Persentase bobot masing-masing variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	102

Tabel V.13 tingkat kesesuaian variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum	103
Tabel V.14 Jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel bagi pengguna jasa kereta api	104
Tabel V.15 Persentase jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel bagi pengguna jasa Kereta Api	104
Tabel V.16 Jawaban responden menurut tingkat kepuasan pengguna jasa Kereta Api	106
Tabel V.17 Persentase jawaban responden menurut tingkat kepuasan pengguna jasa Kereta Api	106
Tabel V.18 Persentase kuadran A menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	108
Tabel V.19 Persentase kuadran B menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	109
Tabel V.20 Persentase kuadran C menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	110
Tabel V.21 Persentase kuadran D menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	111
Kelas Bisnis	
Tabel V.22 Data volume KA Lodaya DAOP IV Yogyakarta	112
Tabel V.23 Jumlah penyebaran kuisisioner yang mewakili dalam 1 minggu	113
Tabel V.24 Matrik korelasi	126
Tabel V.25 Nilai Kaiser-Meyer-Olkin dan Bartlett's Test of Sphericity...	127
Tabel V.26 Total varian	129
Tabel V.27 Skor komponen utama	131
Tabel V.28 Rotasi skor komponen utama	133
Tabel V.29 Data rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan peneumpang KA Lodaya Solo-Bandung	135
Tabel V.30 Bobot masing-masing variabel sesuai tingkat pentingnya variabel menurut penumpang KA Lodaya Solo-bandung	136

Tabel V.31 Bobot masing-masing variabel menurut tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Bisnis Solo-Bandung	137
Tabel V.32 Bobot masing-masing variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-bandung	138
Tabel V.33 Persentase bobot masing-masing variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	138
Tabel V.34 tingkat kesesuaian variabel menurut kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum	139
Tabel V.35 Jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel bagi pengguna jasa kereta api	140
Tabel V.36 Persentase jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel bagi pengguna jasa Kereta Api	141
Tabel V.37 Jawaban responden menurut tingkat kepuasan pengguna jasa Kereta Api	142
Tabel V.38 Persentase jawaban responden menurut tingkat kepuasan pengguna jasa Kereta Api	143
Tabel V.39 Persentase kuadran A menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	145
Tabel V.40 Persentase kuadran B menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	146
Tabel V.41 Persentase kuadran C menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	147
Tabel V.42 Persentase kuadran D menurut persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA Lodaya Solo-Bandung	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Hubungan antara variabel dan faktor	54
Gambar III.2 Analisa antara tingkat kepentingan dan kinerja (IPA).....	58
Gambar IV.1 Bagan Alir Analisa Data Metode Analisis Faktor	70
Gambar IV.2 Bagan alir analisa data metode (IPA)	72
Gambar IV.3 Bagan Alir Proses Penelitian.....	74
Kelas Eksekutif	
Gambar V.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	84
Gambar V.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	84
Gambar V.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	85
Gambar V.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	86
Gambar V.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan...	87
Gambar V.6.Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dari stasiun balapan solo	87
Gambar V.7 Karakteristik responden berdasarkan jenis angkutan untuk menuju ke stasiun balapan solo	88
Gambar V.8 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan rata-rata per- bulan	89
Gambar V.9 Grafik metode IPA Eksekutif.....	108
Kelas Bisnis	
Gambar V.10 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	119
Gambar V.11 Karakteristik responden berdasarkan usia	120
Gambar V.12 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ...	121
Gambar V.13 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	122
Gambar V.15 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan	122
Gambar V.16 Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan...	123
Gambar V.17 Karakteristik responden berdasarkan jenis angkutan untuk menuju ke stasiun balapan solo	124
Gambar V.18 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan rata-rata per-bulan	125
Gambar V.20 Grafik metode (IPA) Bisnis.....	144

DAFTAR NOTASI

n	=	Ukuran sampel
N	=	Ukuran populasi
e	=	Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir
P	=	Proporsi jumlah sampel yang benar, yang dihitung dari kuisioner awal
Q	=	Proporsi jumlah sampel yang salah
Z	=	Standar distribusi normal
α	=	Tingkat signifikansi (5 %)
X	=	Skor pada satu variabel awal
Y	=	Skor total variabel awal tiap jawaban responden
r	=	Nilai Korelasi
σ^2	=	Varian populasi
$R = R_{11}$	=	Nilai Reliabilitas
k	=	Banyak butir pertanyaan
σ_t^2	=	Varian total
$\sum \sigma_b^2$	=	Jumlah varian butir
X_j	=	Variabel observasi ke-j, dimana $j = 1,2,3,\dots,m$
F_r	=	Faktor umum, dimana $r = 1,2,3,\dots,p$
A_{jr}	=	Muatan faktor yang menyatakan hubungan antara variabel j dengan faktor r, dimana $r = 1,2,3,\dots,p$
B_j	=	Unique factor loading dari variabel ke-j
U_j	=	Faktor unik yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor umum, dimana $j = 1,2,3,\dots,m$

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Eksekutif dan Bisnis.

1. Kuisioner penelitian sebelum uji kelayakan.
2. Kuisioner penelitian setelah uji kelayakan.

Lampiran II. 1. Siklus pelayanan kereta api Indonesia.

Lampiran III Eksekutif dan Bisnis.

1. Data jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel.
2. Data jawaban responden menurut tingkat kepuasan.
3. Pengujian validitas dengan *Software Microsoft Excel*.
4. Pengujian validitas dengan *Software SPSS v.16*.
5. Pengujian reliabilitas dengan *Software Microsoft Excel*.
6. Pengujian reliabilitas dengan *Software SPSS v.16*.

Lampiran IV Eksekutif dan Bisnis.

1. Data jawaban responden tingkat kepentingan.
2. Data jawaban responden tingkat kepuasan.

ABSTRAKSI

Di Indonesia angkutan KA cukup banyak, salah satunya adalah Kereta Api Lodaya jurusan Solo-Bandung yang menawarkan kelas eksekutif dan bisnis. Agar Kereta Api Lodaya selalu dapat memberikan yang terbaik maka, harus dapat mengetahui apa yang dianggap penggunajasa telah puas/tidak puas terhadap pelayanan/atribut yang di sediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunajasa terhadap fasilitas Kereta Api Lodaya.

Pengumpulan data dengan penyebaran kuisisioner, setiap jawaban pertanyaan berskala 1–5 atau disebut juga skala Likert. Kuisisioner kelas eksekutif, setelah di uji valid dan reliabilnya dari 16 variabel awal dari KA Lodaya diperoleh 11 variabel yang valid dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 180 kuisisioner. Kuisisioner kelas bisnis, setelah di uji valid dan reliabilnya dari 17 variabel awal dari KA Lodaya diperoleh 12 variabel yang valid dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 250 kuisisioner. Metode yang di gunakan adalah metode Analisa Faktor dan metode Analisis antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*IPA*)

Hasil penelitaian menggunakan metode analisa Faktor untuk Kelas Eksekutif di dapatkan 2 komponen dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kereta Api Lodaya, Komponen 1 sebesar 40,89% meliputi X2, X8, X4, X3, X9, X7, X10, X5, Komponen 2 sebesar 15,70% meliputi X11, X1, X6. Kelas Bisnis didapatkan 4 komponen dominan yang mempengaruhi, Komponen 1 sebesar 16,94% meliputi X3, X4, X9, Komponen 2 sebesar 15,74% meliputi X11, X10, X12, X8, Komponen 3 sebesar 14,55% meliputi X6, X7, X5 dan komponen 4 sebesar 11,75% meliputi X2, X1. Hasil penelitaian menggunakan metode IPA, Kelas Eksekutif faktor yang menjadi prioritas utama dan pengguna jasa tidak puas adalah X5, X6, X7, X9 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 13,70% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 14,55%. Faktor yang telah sesuai sehingga memuaskan penumpang dan perlu di pertahankan adalah X2, X3, X4, X8 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 16,04% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 14,60%. Faktor yang dianggap pengguna jasa tidak puas dan kurang penting adalah X11 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 3,47% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 2,54%. Faktor yang dianggap pengguna jasa telah puas tetapi tidak begitu penting adalah X1, X10 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 7,61% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 6,32%. Kelas Bisnis faktor yang menjadi prioritas utama dan pengguna jasa tidak puas adalah X5, X6, X7, X10 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 13,70% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 14,55%. Faktor yang telah sesuai sehingga memuaskan penumpang dan perlu di pertahankan adalah X1, X3, X4, X9 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 16,04% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 14,60%. Faktor yang dianggap pengguna jasa tidak puas dan kurang penting adalah X11,X12 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 3,47% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 2,54%. Faktor yang dianggap pengguna jasa telah puas tetapi tidak begitu penting adalah X2, X8 dengan bobot tingkat kepentingan sebesar 7,61% dan bobot tingkat kepuasanya sebesar 6,32%.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Atribut Pelayanan, Analisa Faktor, IPA*