

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI PADA KERETA
API EKONOMI PENATARAN JURUSAN SURABAYA – MALANG**



Oleh:

ROFIATUS SHOLIHAH

NPM : 11.1.02.05137

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI PADA KERETA
API EKONOMI PENATARAN JURUSAN SURABAYA – MALANG**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

ROFIATUS SHOLIAH

NPM : 11.1.02.05137

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
PADA KERETA API EKONOMI PENATARAN
JURUSAN SURABAYA - MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ROFIATUS SHOLIAH
NPM: 11.1.02.05137**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 04 Juli 2015**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Budhi Satrio, Dr., Ir., M.M.

Anggota : 1. Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



Budhi Satrio, Dr., Ir., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ROFIATUS SHOLIHAH

Npm : 11.1.02.05137

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI PADA KERETA API EKONOMI PENATARAN JURUSAN SURABAYA – MALANG

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Juli 2015, adalah hasil karya saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dan membentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau m tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijasa yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Rofiatus Sholihah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rofiatus Sholihah
Npm : 11.1.02.05137
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 10 Mei 1993
Agama : Islam
Jumlah saudara/Anak yang ke : 3/3
Alamat Rumah : Jl. Dapuan Bendungan Gg 3 No. 18
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sutiman
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Dapuan Bendungan Gg 3 No. 18
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di Lamongan Tahun 2005
2. Tamat SMP/MTS Hidayatulmutaallimin di Lamongan Tahun 2008
3. Tamat SMK di Karanggeneng Lamongan Tahun 2011
4. Pendidikan Tertinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2011-2015	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh nama

Rofiatus Sholihah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada Kereta Api Ekonomi Penataran Jurusan Surabaya-Malang”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., MSA., AK., AC., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra Tri Yuniati, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Budhi Satrio, Dr.,Ir.,M.M. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
5. Pimpinan dan Staff PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya terima kasih atas izin riset yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua saya tercinta, dan seluruh keluarga atas dukungan dan doanya selalu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Terima kasih buat sahabat tercinta Koko Heri Subektiono, Linda Ratna Sari, Elsa Indriyani Sihombing, dan Nita Indriana yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

8. Teman-teman kelas SM-5 angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan semangat selalu dan saling memberikan masukan dalam penulisan skripsi hingga selesai.

Akhirnya dengan mengucapkan stukur beserta doa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 20 juni 2015

Rofiatus Sholihah

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Jasa	8
2.1.4 Klasifikasi Jasa.....	8
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.7 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.9 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Perumusan Hipotesis	19

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	20
3.1.1 Jenis Penelitian.....	20
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	20
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1 Sumber Data.....	22
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
3.5.2 Analisis Regresi Berganda.....	27
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	30
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	31

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api	33
4.1.1 Visi, Misi Perusahaan	35
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	37
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.2.4 Analisis Regresi Berganda.	58
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	60
4.2.6 Uji Kelayakan Model	65
4.2.7 Pengujian Hipotesis.....	67
4.3 Interpretasi.....	69

BAB 5 :PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 3 Kategori Rata-rata Jawaban Responden	48
Tabel 4 Karakteristik Responden Berkaitan Bukti Fisik (BF.....	48
Tabel 5 Karakteristik Responden Berkaitan Keandalan (Ke	50
Tabel 6 Karakteristik Responden Berkaitan Daya Tanggap (DT.....	51
Tabel 7 Karakteristik Responden Berkaitan Jaminan (Ja.....	52
Tabel 8 Karakteristik Responden Berkaitan Empati (Em.....	53
Tabel 9 Karakteristik Responden Berkaitan Kepuasan Pelanggan (KP)	55
Tabel 10 Hasil Analisis Uji Validitas	57
Tabel 11 Hasil Analisi Uji Reliabilitas	58
Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 13 Uji Multikolinieritas	62
Tabel 14 Uji Autokorelasi	64
Tabel 15 Batas-batas Daerah Test Durbin Watson.....	65
Tabel 16 Uji F.....	66
Tabel 17 Uji t.....	67
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Konseptual Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3 Struktur Organisasi PT KA (Persero) DAOP VIII Surabaya	39
Gambar 4 Uji Normalitas	61
Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi
- Lampiran 3 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Regresian
- Lampiran 6 Tabel r
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8 Surat Ijin Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan selesai Riset
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Sertifikasi Seminar Ekuitas