

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KA LOKAL RUTE CIKAMPEK – PASARSENEN PADA
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun oleh :

NAMA : NURUL HIDAYATI
NIM : 41111110080

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN DESAIN
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

2013



**LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCUBUANA**



Semester : Ganjil/Genap

Tahun Akademik : 2012/2013

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Hidayati

NIM : 41111110080

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa tugas akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya,

Jakarta, 18 Februari 2013

Yang memberikan pernyataan

Nurul Hidayati



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



Semester : Ganjil/Genap

Tahun Akademik : 2012/2013

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata I (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Desain, Universitas Mercu Buana-Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KA Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).

Disusun Oleh :

N a m a : Nurul Hidayati

N I M : 41111110080

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal 9 Februari 2013.

Mengetahui,
Pembimbing Tugas Akhir

Ir. Zainal Arifin, MT

Mengetahui,
Ketua Sidang

Ir. Nunung Widyaningsih Dipl.Ing

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Ir. Mawardi Amin, MT

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk mengikuti ujian Sarjana Strata (S1) di Universitas Mercu Buana.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis memilih judul “Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Ka Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2012.” Dalam menyelesaikan penulisan ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam, terutama kepada Bapak Zainal Arifin sebagai dosen bimbingan materi dan teknis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

Dalam kesempatan ini juga penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Zainal Arifin, MT selaku dosen yang telah memberikan bimbingan belajar selama penulis kuliah di jurusan Universitas Mercu Buana
2. Kepala Bagian Kepegawaian dan Umum Kementerian Perhubungan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melanjutkan studi.
3. Bapak Ir. Hanggoro Budi Wiryawan, Direktur Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, Kementerian Perhubungan yang telah memberikan izin belajar kepada penulis.
4. Bapak Jumanto, Kasubbag Tata Usaha Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, Kementerian Perhubungan yang selalu memberikan nasehat dan semangat sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini, serta rekan-rekan di lingkungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dan Kakak serta Adiku Tercinta yang memberikan dukungan serta Doanya, sehingga penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Agus Triono yang selalu memberikan penulis semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasakan adanya kekurangan-kekurangan baik dalam bentuk penulisan, penyusunan, penyajian maupun tata bahasanya, sehingga penulis sadar skripsi ini jauh dari sempurna. Namun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya.

Akhir kata penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pihak manapun, untuk dapat membantu meningkatkan mutu dari skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, Februari 2013

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Perumusan Masalah	I-3
1.3. Tujuan Penelitian	I-4
1.4. Manfaat Penelitian	I-5
1.5. Sistematika Penulisan	I-6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Pemasaran Jasa.....	II-1
2.2. Pengertian Jasa atau Pelayanan.....	II-5
2.3. Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.4. Mengelola Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	II-9
2.5. Pengendalian Kualitas Jasa.....	II-12

2.6. Manfaat Kualitas Jasa.....	II-17
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	III-1
3.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	III-3
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-6
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	III-6
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	III-7
3.6. Metode Analisis Data.....	III-9
 Bab IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Data	IV-1
4.2. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan	IV-1
4.3. Analisis Tingkat Kepentingan	IV-15
4.4. Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan	IV-26
 Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA.....	x
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penumpang KA Ekonomi Lokal Cikampek – Pasarsenen.....	I-2
Tabel II.1	Sasaran dan Manfaat Service Excellence	II-25
Tabel II.2	Kisi – Kisi Instrumen Variabel.....	II-30
Tabel III.1	Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert	III-9
Tabel III.2	Penilaian Kinerja / Pelayanan berdasarkan Skala Likert	III-10
Tabel IV.1	Operasional variabel penelitian	IV-3
Tabel IV.2	Penentuan skor dan kategori nilai rata-rata kualitas Pelayanan serta tingkat kesesuaian	IV-4
Tabel IV.3	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Keandalan	IV-5
Tabel IV.4	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Keresponsifan	IV-6
Tabel IV.5	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Keyakinan	IV-7
Tabel IV.6	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Empati	IV-8
Tabel IV.7	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Berwujud	IV-9

Tabel IV.8	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (sumbu X)	IV-11
Tabel IV.9	Total Skor Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja (sumbu X)	IV-13
Tabel IV.10	Pengolahan Data Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Pada Dimensi Keandalan	IV-15
Tabel IV.11	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Keresponsifan	IV-16
Tabel IV.12	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Keyakinan	IV-17
Tabel I V.13	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Empati	IV-18
Tabel IV. 14	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa terhadap Kinerja pada Dimensi Berwujud	IV-20
Tabel IV.15	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (sumbu Y)	IV-23
Tabel IV.16	Total Skor Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja (sumbu Y)	IV-26
Tabel IV.17	Perhitungan Rata-Rata dari penilaian kinerja dan Kepentingan pengguna jasa serta tingkat kesesuaian Antara kinerja dan kepentingan	IV-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Siklus dan Proses Peningkatan P-D-A-C	II-13
Gambar II.2	Siklus P-D-A-C	II-14
Gambar II.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas.....	II-18
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	III-5
Gambar III.2	Diagram Cartesius "Importance-Performance analysis"	III-13
Gambar IV.1	Tingkat Kinerja yang telah dicapai PT.KA (Persero) Sesuai tingkat prioritas kepentingan	IV-14
Gambar IV.2	Urutan Derajat Kepentingan Pengguna Jasa Terhadap Indikator Pelayanan Kereta Api Lokal.....	IV-25
Gambar IV.3	Diagram Cartesius "Importance-Performance Analysis" Indikator Kualitas Pelayanan/Kinerja yang mempengaruhi Kepentingan Pengguna Kereta Api.....	IV-34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kereta Api Lokal Cikampek – Pasarsenen

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Kereta Api Lokal Cikampek – Pasarsenen