

**REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
DALAM PEMENUHAN KEPUASAN PENUMPANG  
KERETA API *COMMUTER* JABODETABEK (KRL)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Adha Rahmawati**

**NIM : 43112110043**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adha Rahmawati

NIM : 43112110043

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan)

Demikian skripsi ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Agustus 2016



**Adha Rahmawati**

NIM : 43112110043

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Adha Rahmawati  
NIM : 43112110043  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan  
dalam Pemenuhan Kepuasan Penumpang Kereta Api  
Commuter Jabodetabek (KRL).  
Tanggal Lulus Ujian : 4 Agustus 2016

Disahkan oleh :


Pembimbing Skripsi,



Hesti Maheswari, SE., M.Si.

Tanggal : 6 Agustus 2016

Ketua Penguji,



Mochammad Soelton, S.Psi., MM.

Tanggal : 6 Agustus 2016

Dekan



Prof Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 19 Agustus 2016

Ketua Program Studi  
Manajemen – S1



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 8 Agustus 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Pemenuhan Kepuasan Penumpang KA Commuter Jabodetabek (KRL)**”. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mochammad Soelton, S.Psi., MM. selaku Ketua Dewan Penguji Sidang Skripsi.
5. Tri Wahyono, SE., MM. selaku Anggota Dewan Penguji Sidang Skripsi.
6. Kedua orangtua tercinta, Ayahanda Alm. Komari dan Ibu Mariyah, kakakku Siti Susmiyati, kakak ipar Nur Sholeh, dan keponakan tercinta Ghozi Haidar Afif yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah membagikan segala ilmunya dan memberikan pelayanan dalam studi strata satu saya.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang dibutuhkan untuk penyusunan penelitian ini.
9. Segenap jajaran direksi dan
10. Rekan-rekan seangkatan 2012 terutama keluarga cemara (Serli, Tami, Lis dan Riska) dan sesama mahasiswa yang dibimbing oleh Ibu Hesti yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan studi selama kurang lebih 8 semester ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 4 Agustus 2016

Adha Rahmawati

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Manajemen Operasional .....	9
2. Jasa.....	12
3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	23
5. Kajian Peneliti Terdahulu.....	25
B. Rerangka Pemikiran.....	33
C. Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian .....	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
1. Kualitas Pelayanan.....	35
2. Kepuasan Pelanggan.....	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian.....	39
2. Sampel Penelitian .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Data Primer .....	41
2. Data Sekunder.....	41

F. Metode Analisis .....	42
1. Pengujian data kuesioner pendahuluan.....	42
2. Identifikasi Atribut Pelayanan dengan menggunakan <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	43
3. Identifikasi Atribut Pelayanan dengan menggunakan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	46

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Gambaran Umum PT. KAI Commuter Jabodetabek .....	49
B. Statistik Deskriptif .....	50
1. Pembuatan Kuesioner .....	50
2. Profil Responden .....	52
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	61
D. Analisis Data.....	62
1. Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter Jabodetabek</i> .....	62
2. Tingkat Kepentingan Dari Masing-masing Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	63
3. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	65
4. Evaluasi Kualitas Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek dalam Rangka Pemenuhan Kepuasan Penumpang KA <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	66
5. Atribut Atribut yang Perlu Diperhatikan Kualitasnya Dalam Rangka Pemenuhan Kepuasan Penumpang KA <i>Commuter</i> Jabodetabek (Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Pelayanan Berlebihan.....	70
6. Karakteristik Teknis Yang Menjadi Keunggulan KA <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	76
7. Rekomendasi / Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	91

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	96
B. Saran.....	98



**DAFTAR PUSTAKA ..... 101**



## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Daftar Keluhan Penumpang KA <i>Commuter</i> Jabodetabek 2015 .....	4
2.1	Perbedaan Barang dan Jasa .....	11
2.2	Sepuluh Keputusan Operasi .....	11
2.3	Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	36
3.2	Rentang Skala .....	44
4.1	Indikator Penilaian Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek .....	50
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.3	Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	54
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
4.5	Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....	55
4.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan) .....	57
4.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kinerja) .....	59
4.8	Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	61
4.9	Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek .....	62
4.10	Skor Tingkat Kepentingan Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek .....	63
4.11	Skor Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek .....	65
4.12	Analisa Gap .....	67
4.13	Analisa Tingkat Kesesuaian .....	68
4.14	Rata Rata Skor Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Letak Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek .....	71
4.15	Daftar Indikator Yang Dimasukkan Ke Dalam Kolom <i>Customer Needs</i> .....	77
4.16	Skor Tingkat Kepuasan (Kinerja) .....	79
4.17	Nilai Target .....	80
4.18	Rasio Perbaikan .....	81
4.19	<i>Technical Characteristics</i> .....	83
4.20	<i>Correlationship Matrix</i> .....	84
4.21	Derajat Kepentingan Relatif (Harapan) .....	85
4.22	Nilai <i>Weighted Importance</i> .....	86
4.23	Nilai <i>Relative Importance</i> .....	87

4.24	Prioritas Pelaksanaan Keunggulan Teknis.....	87
4.25	Atribut-Atribut yang memerlukan Perbaikan Sedang.....	92



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Keluhan Penumpang KA Commuter <i>Jabodetabek</i> Per Bulan (2015).....	4
2.1	Fungsi Manajemen Operasional .....	10
2.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
2.2	Matriks <i>House of Quality</i> .....	25
2.4	Rerangka Pemikiran.....	33
3.1	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	45
3.2	Matriks <i>House of Quality</i> .....	48
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2	Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	54
4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.5	Diagram Kartesius .....	73
4.6	Matriks <i>House of Quality</i> .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Angket Penelitian.....	104
2	Rekapitulasi Informasi Umum Responden .....	108
3	Rekapitulasi Skor Tingkat Kepentingan .....	111
4	Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan.....	114
5	Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Skor Tingkat Kepentingan .....	117
6	Hasil Uji Reliabilitas Rekapitulasi Skor Tingkat Kepentingan .....	118
7	Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan.....	120
8	Hasil Uji Reliabilitas Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan .....	121

