



**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI KRL
*COMMUTERLINE BOGOR-JAKARTA***

(Survey Pada Pelanggan KRL *Commuterline* Bogor-Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh

Susila Pratiwi
44312120040

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI KRL COMMUTERLINE BOGOR – JAKARTA**

Nama : Susila Pratiwi

NIM : 44312120040

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Agustus 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI KRL COMMUTERLINE BOGOR-JAKARTA**

Nama : Susila Pratiwi

NIM : 44312120040

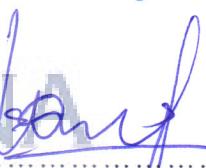
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran & Periklanan

Jakarta, 4 Agustus 2015

Ketua Sidang,
Dr. Yoyoh Herayah, M.Si

(.....)



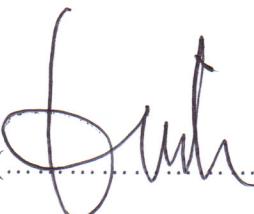
Pengaji Ahli,
Dr. Nur kholisoh, M.Si

(.....)



Pembimbing I
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si.

(.....)





Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRASNPORTASI KRL COMMUTERLINE BOGOR-JAKARTA**

Nama : Susila Pratiwi

NIM : 44312120040

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran & Periklanan

Jakarta, 4 Agustus 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Marcom

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas nikmat serta karunia-Nya yang senantiasa mengiringi langkah ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi KRL Commuterline Bogor-Jakarta (Survey Pada Pelanggan KRL Commuterline Bogor-Jakarta)**”. Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Marketing Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dorongan dan dukungan dari berbagai pihak terutama dosen pembimbing, dosen pengajar di Universitas Mercu Buana, rekan-rekan dan keluarga untuk ini penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Dosen Program Studi Komunikasi Pemasaran dan Periklanan sekaligus Dosen Pembimbing utama dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah banyak membantu memberikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini, serta kerelaan menyempatkan waktunya kepada peneliti.
2. Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si, selaku Ketua Sidang dalam menyelesaikan ujian skripsi. Kritik dan saran serta masukan yang ibu berikan sangat berguna untuk penyusunan skripsi ini agar lebih baik.

3. Dr.Nur Kholisoh, M.Si selaku dosen penguji dalam menyelesaikan ujian skripsi. Kritik dan saran serta masukan yang ibu berikan sangat berguna untuk penyusunan skripsi ini agar kebih baik.
4. Seluruh Dosen Bidang Marketing Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua. Terima kasih atas doa dan kasih sayang, sehingga bisa menjadi seperti sekarang.
6. Teman-Teman yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis akan menerima dengan senang hati semua kritik dan saran yang bersifat membangun terhadap skripsi ini, sebagai pedoman bagi penulis untuk penulisan-penulisan selanjutnya. Saya ucapan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2015



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN 1	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Sosial.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2. Pengertian Komunikasi	14
2.2.1 Definisi Komunikasi, Fungsi dan Konseptualisasi	14
2.2.2 Elemen-elemen Komunikasi.....	17
2.3 Pemasaran	19
2.4 Komunikasi Pemasaran	22
2.4.1 Konsep Komunikasi Pemasaran Jasa	23
2.4.2 Bauran Komunikasi Pemasaran	26
2.5 Jasa	28
2.5.1 Pengertian Jasa	28
2.5.2 Karakteristik Jasa Transportasi Kereta Api	30

2.5.3 Kualitas Jasa	32
2.5.4 Dimensi Kualitas Jasa	35
2.6 <i>Service Quality</i>	36
2.7 Kepuasan Pelanggan	42
2.7.1 Pengertian Pelanggan	42
2.7.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	43
2.7.3 Faktor Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	44
2.7.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	46
2.8 Kualitas Pelayanan Jasa Menurut Harapan Pelanggan	48
2.9 Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Tipe Penelitian	52
3.2 Metode Penelitian	54
3.3 Populasi Dan Sample	55
3.3.1 Objek Penelitian	55
3.3.2 Populasi	55
3.4 Teknik pengambilan Sample.....	56
3.5 Definisi Konsep dan Operasional Konsep	58
3.5.1 Definisi Konseptualisasi.....	58
3.5.2 Definisi Operasionalisasi	59
3.6 Uji Reliabilitasi dan Uji Validitas	64
3.6.1 Uji Validitas	64
3.6.2 Uji Reliabilitasi	66
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.8 Teknik Analisis Data	69
3.9 Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI).....	77
3.10 Regresi Linear Berganda.....	79
a. Uji F.....	80
b. Uji T	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Sejarah Berdirinya Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek.....	83

4.1.1 Visi dan Misi PT.Kereta Api Commuterline Jabodetabek.....	86
4.1.2 Struktur Organisasi.....	87
4.1.3 PT. <i>Commuterline</i>	87
4.2 Hasil Penelitian	92
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
4.3 Karakteristik Responden	95
4.4 Analisis Kepuasan Pelanggan	99
4.4.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	99
4.4.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	104
4.4.3 <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	110
4.4.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	114
4.4.5 <i>Emphaty</i> (Empathy)	119
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	131
4.6 <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	138
4.7 Analisis Linear Berganda.....	140
4.7.1 Hasil Uji F.....	141
4.7.2 Hasil Uji T.....	142
4.8 Pembahasan.....	143
BAB V PENUTUP.....	149
5.1.Kesimpulan	149
5.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	156
CURICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

No	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	12
2. Atribut Dimensi Kualitas Layanan	40
3. Operasional Dari Kualitas Layanan Jasa Berdasarkan SERVQUAL	61
4. Kategori Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	73
5. Kategori Jawaban Responden Tingkat Kepuasan.....	74
6. Hasil Uji Validitas Data.....	94
7. Hasil Uji Reliabilitas X.....	95
8. Hasil Uji Reliabilitas Y.....	95
9. Jenis Kelamin.....	96
10. Usia Responden.....	96
11. Pendidikan Terakhir Responden.....	97
12. Pekerjaan Responden.....	98
13. Indikator Dari <i>Tangibles</i>	100
14. Indikator Dari <i>Reliability</i>	104
15. Indikator Dari <i>Responsiveness</i>	110
16. Indikator Dari <i>Assurance</i>	114
17. Indikator Dari <i>Emphaty</i>	120
18. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL <i>Commuterline</i> Bogor-Jakarta	125
19. Rata-Rata Tingkat Kepuasan (<i>Performance</i>) dan Tingkat Kepentingan Pelanggan KRL <i>Commuterline</i> Bogor-Jakarta.....	129
19.Kedudukan Atribut Atribut-Atribut Pelayanan Dalam Diagram Kartesius.....	137
20.Perhitungan CSI.....	138
21. Hasil Regresi Linear Berganda.....	140
22. Hasil Uji F.....	141
23. Hasil Uji T	142

DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
1. Gambar Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Important Performance Analysis	71
2. Struktur Organisasi PT,KAI Commuterline Jabodetabek.....	87
3. Logo Commuterline.....	87
4. Rute KRL Commuterline Jabodetabek.....	90
5. <i>Single Trip</i>	91
6. <i>Multitrip</i>	91
7. Diagram Kartesisus.....	132

