

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API  
ARGO LAWU**

**SKRIPSI**



Ditulis oleh :

Nama : Waluyo Sejati  
Nomor Mahasiswa : 95211245  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API  
ARGO LAWU**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh :

Nama : Waluyo Sejati  
Nomor Mahasiswa : 95211245  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, .....2005



Penulis,

*Waluyo Sejati*  
**Waluyo Sejati**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

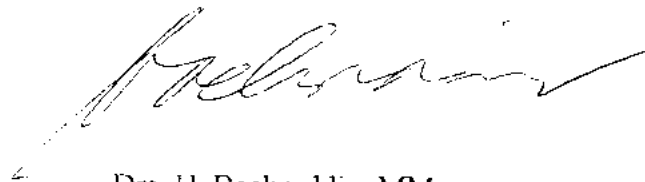
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API  
ARGO LAWU**

Nama : Waluyo Sejati  
Nomor Mahasiswa : 95211245  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, .....*7/7/05*..... 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Bachruddin, MM

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

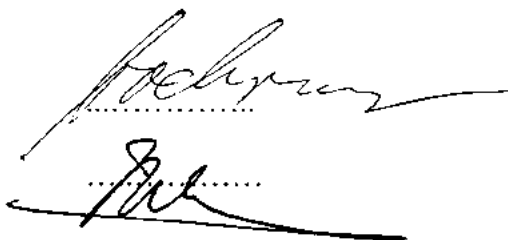
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN JASA KERETA API ARGO LAWU**

**Disusun Oleh: WALUYO SEJATI**  
**Nomor mahasiswa: 95211245**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 16 Agustus 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Bachruddin, M.Si

Penguji : Dr. Zaenal Arifin, M.Si



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

## MOTTO

- *"Bacalah Al-Quran! Karena sesungguhnya Al-Quran itu akan datang pada hari kiamat sebagai pemberi syafaat bagi pembacanya (yang berpegang pada petunjuk-petunjuknya)." (HR. Muslim).*
- *Allah SWT, tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (QS. : 3: 268).*
- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (QS. : 5: 94).*
- *Semakin sulit kamu berjalan berarti semakin dekat puncak yang hendak kau capai.*

## **PERSEMBAHAN**

### **KUPERSEMBAHKAN UNTUK :**

*Bapak dan Ibu yang tercinta.*

*Kakak-kakakku yang aku sayangi*

*Teman-temanku*

*Almamater Kampus UII Yogyakarta*

## ABSTRAKSI

“Skripsi adalah karya ilmiah yang disusun oleh mahasiswa berdasarkan hasil penelitian sebagai tugas dan syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana pada jenjang Strata-1 (S-1). Skripsi ini secara khusus bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari tiket, keamanan, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen jasa kereta api Argo Lawu baik secara parsial maupun serempak. Permasalahan yang akan dipecahkan sebagaimana dirumuskan dalam rumusan masalah penelitian adalah sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari empat variabel, yaitu tiket, keamanan, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen jasa kereta api Argo Lawu. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang diteliti, kuesioner yaitu menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada konsumen kereta api Argo Lawu, dokumentasi yaitu mengadakan pencatatan-pencatatan dari dokumen-dokumen yang terdapat di tempat penelitian. Analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian adalah analisis kualitatif dengan melakukan tabulasi terhadap kategori jawaban responden ke dalam tabel frekuensi untuk tiap-tiap item pertanyaan dari kelima variabel yang digunakan dan analisis kuantitatif yang terdiri dari korelasi product moment untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel kualitas pelayanan jasa secara parsial terhadap kepuasan konsumen jasa kereta api Argo Lawu dengan pengujian menggunakan uji t, regresi berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan jasa secara serempak terhadap kepuasan konsumen jasa kereta api Argo Lawu dengan pembuktian menggunakan uji F. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari tiket, keamanan, ketepatan waktu dan fasilitas baik secara parsial maupun serempak terhadap kepuasan konsumen jasa kereta api Argo Lawu.”



## KATA PENGANTAR



Alhadulillahi robbil'alamini, dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kekuatan kepada penulis sehingga dengan anugerah dan keridloannya, Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API ARGO LAWU" berhasil penulis susun.

Tujuan penulisan Skripsi secara umum adalah untuk melatih kemampuan membuat karya tulis ilmiah yang memadukan antara ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dengan kondisi lapangan melalui analisis sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.

Secara singkat isi Skripsi dapat penulis uraikan sebagai berikut :

- BAB I : Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
- BAB II : Berisi tentang hasil penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.
- BAB III : Berisi tentang tipe penelitian, lokasi penelitian, variable penelitian, definisi operasional variable, populasi dan sampel, serta tehnik analisis data.
- BAB IV : Berisi tentang informasi data responden, analisis data baik yang kualitas maupun kuantitatif serta pembahasannya.
- BAB V : Berisi tentang kesimpulan dan saran.

Dalam penulisan skripsi tentu ada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyelesaian skripsi dan memberikan bantuan yang penulis perlukan baik yang berupa materi, data, bahan pustaka, maupun non materi dalam bentuk kritik, saran dan dukungan moral. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan izin penulisan Skripsi.
2. Bapak Drs. H. Bachruddin, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi memberikan bimbingan, kritik, saran dalam penulisan skripsi.
3. Bapak kepala Bappeda Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Ir. Bambang Sulistyono selaku kepala PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan data-data yang penulis perlukan.
5. Bapak Purwanto, HN, SE. Kepala Stasiun Besar Yogyakarta beserta staff dan jajarannya yang telah membantu izin penelitian di stasiun Besar Yogyakarta dan membantu memberikan data yang penulis perlukan.
6. Bapak Edy Suryanto selaku ketua Gugus Tugas 6A yang merupakan manajemen Kereta Api Argo Lawu beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan izin penelitian di atas Kereta Api Argo Lawu dan memberikan data-data yang penulis perlukan.

7. Bapak dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa restu, dukungan moral, bantuan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
8. Kakak-kakak, kerabat dan keluarga yang selalu memberikan semangat, bantuan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman pemuda dan warga kampung Gedogan-Gunungan, dimana penulis tinggal atas kritik dan sarannya baik yang disampaikan secara halus maupun kasar sehingga skripsi ini berhasil disusun.
10. Para penumpang Kereta Api Argo Lawu yang telah bersedia menjadi responden penelitian, mengisi kuesioner dan memberikan data yang penulis perlukan.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dari penelitian yang telah berhasil disusun, penulis mengharapkan dapat bermanfaat baik bagi penulis, PT. Kereta Api Indonesia, Dunia Akademik maupun masyarakat pengguna jasa Kereta Api pada umumnya dan Kereta Api Argo Lawu pada khususnya.

Oleh karena keterbatasan waktu, tenaga pikiran dan dana tentu Skripsi yang penulis susun masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun agar pada masa mendatang dapat lebih baik. Jazakummullahu khoiron Katsiiron Jazaa, amien.

Yogyakarta, .....2005

Penulis

Waluyo Sejati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3. Batasan Masalah Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pemasaran .....	10
2.2.2. Pemasaran Bidang Jasa .....	13
2.2.2.1. Pengertian dan Macam Jasa .....	13
2.2.2.2. Konsep Pemasaran Dalam Jasa .....	14
2.2.3. Pengertian Perilaku Konsumen dan Ruang Lingkupnya ....	15
2.2.3.1. Teori Perilaku Konsumen .....	16
2.2.3.2. Faktor Yang Menganugerahi Perilaku Konsumen	18
2.2.4. Proses Pembelian Konsumen .....	23
2.2.5. Sikap .....	25
2.2.5.1. Pengertian Sikap .....	25
2.2.5.2. Karakteristik Sikap .....	26
2.2.5.3. Komponen Sikap .....	27
2.2.5.4. Ciri-ciri Sikap .....	27
2.2.5.5. Pembentukan dan Perubahan Sikap .....	28
2.2.5.6. Macam-macam Sikap .....	29
2.2.6. Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.6.2. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	31
2.2.6.3. Dimensi Kualitas Jasa .....	32
2.2.7. Manajemen Transportasi Jasa Kereta Api .....	32

2.2.7.1. Promosi Kereta Api .....	33
2.2.7.2. Masalah-masalah yang Dihadapi Perumka .....	36
2.3. Kerangka Teoritis .....	38
2.4. Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian .....	40
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	40
3.3. Variabel Penelitian .....	40
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5. Jenis Data .....	42
3.6. Tehnik Pengumpulan Data .....	42
3.7. Populasi dan Sampel .....	45
3.8. Tehnik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Informasi Data Responden .....	49
4.2. Analisis Data .....	53
4.2.1. Analisis Data Kualitatif .....	53
4.2.2. Analisis Data Kuantitatif .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Macam Peran dalam Perilaku Konsumen.....	16
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Tingkat Kepuasan .....	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan .....	50
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Tingkat Kepuasan .....	51
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Tingkat Kepuasan .	
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan dan Tingkat Kepuasan .....	52
4.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Tiket Mudah di Peroleh .....	53
4.7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Pelayanan Petugas Tiket yang cepat .....	54
4.8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Naik KA Tidak Membuat Takut .....	55
4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa di KA Tidak ada Pencurian .	56
4.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Tidak Ada Penodongan di KA Argo Lawu .....	56
4.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Responden Tidak takut Kecelakaan .....	57

4.12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Pemberangkatan KA Tepat Waktu .....	58
4.13. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Sampai Tujuan Tepat Waktu .....	59
4.14. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Dilengkapi Fasilitas Bagasi Penyimpanan .....	60
4.15. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Dilengkapi Fasilitas WC .....	60
4.16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Dilengkapi Fasilitas Pemadam Kebakaran .....	61
4.17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Dilengkapi Fasilitas AC .....	62
4.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa KA Dilengkapi Fasilitas Audiovisual .....	63
4.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Responden Tidak Ragu-ragu Menggunakan KA .....	64
4.20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Responden Menggunakan KA Karena Banyak Faktor .....	65
4.21. Rekapitulasi Tanggapan Responden Bahwa Responden Memberikan Referensi Kepada Orang Lain .....	65
4.22. Matrix Korelasi Product Moment .....	66
4.23. Perhitungan Nilai F dari Regresi Berganda.....	71
4.24. Hasil Olahan Regresi Berganda .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	18
22. Tahap-tahap Proses Pembelian .....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran

- A. Kuesioner/Angket Penelitian
- B. Data Pribadi Responden
- C. Data Sikap Responden
- D. Hasil Olahan Data Informasi Responden
- E. Hasil Olahan Data Sikap Responden
- F. Data Olahan Korelasi
- G. Hasil Olahan Regresi Berganda
- H. Tabel T
- I. Tabel F
- J. Surat Permohonan Izin Penelitian
- K. Surat Keterangan/Izin Penelitian dari Bappeda Propinsi DIY
- L. Surat Izin Penelitian dari PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI  
Yogyakarta
- M. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Stasiun Besar Yogyakarta