

**Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan metode Importance  
Performance Analysis (IPA)**

**SKRIPSI**

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk  
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada  
Fakultas Ekonomi UII**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Hanif Ijlal Marzuq**

**NIM : 14311479**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang : Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Penulis,



Hanif Ijlal Marzuq

LEMBAR PENGESAHAN


Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan metode Importance  
Performance Analysis (IPA)

Nama : Hanif Ijtal Marzuq  
Nomor mahasiswa : 14311479  
Jurusan : Manajemen  
Bidang : Operasional

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

  
Nursya'bani Purnama S.E., M.S.i

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Disusun Oleh : **HANIF IJLAL MARZUQ**

Nomor Mahasiswa : **14311479**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Dessy Isfianadewi, Dr., SE., MM.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



**Ika Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.**



*Karya ini untuk semua teman-teman yang membaca*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**MOTTO :**

**“Suro Diro Joyodiningrat Lebur Dening Pangastuti”**

Segala bentuk keras hati, picik, angkara murka hanya bisa di kalahkan dengan sikap bijak, lembut hati & sabar.

**" Man lam yadzuq dzulla at ta'alumu saa'atan. Tajarro'a dzulla al jahli thula hayaatihi. "**

(Barangsiapa belum merasakan susahnya menuntut ilmu barang sejenak. Ia akan merasakan hinanya kebodohan seumur hidupnya)

**"Lebih baik jadi kepala ikan teri daripada jadi ekor ikan paus"**

Lebih baik jadi rakyat tapi merdeka daripada jadi presiden tapi cuma boneka.



## ABSTRAK

### **Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan Metode *Importance-Performance Analysis***

Hanif Ijlal Marzuq  
Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen  
Universitas Islam Indonesia

Jl. PrawiroKuat Condong Catur, Yogyakarta, Indonesia, 55584

[14311479@students.uii.ac.id](mailto:14311479@students.uii.ac.id)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja Kereta Api Taksaka, untuk mengetahui tingkat kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka, dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang Kereta Api Taksaka yang berjumlah 115 responden. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta dan subjek yang diteliti adalah penumpang Kereta Api Taksaka. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah sangat memuaskan (mean 3,33). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sangat tinggi (mean 3,66). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* tidak sesuai (nilai kesesuaian 91%). Kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Kata kunci : Kinerja Pelayanan Jasa, *Importance*, *Performance*.

## ABSTRACT

### **Evaluate the Service Quality of Taksaka Train with the Importance-Performance Analysis Method**

Hanif Ijlal Marzuq

Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Jl. PrawiroKuat Condong Catur, Yogyakarta, Indonesia, 55584

[14311479@students.uii.ac.id](mailto:14311479@students.uii.ac.id)

The purpose of this study was to determine the performance evaluation of the Taksaka Train, to determine the level of interest of Taksaka Railroad passengers, and to determine the level of compatibility between the level of performance with the interests of Taksaka Railroad passengers. In this study, the sample taken was some of the Taksaka Train passengers who numbered 115 respondents. This research was conducted at Yogyakarta Tugu Railway Station and the subjects studied were Taksaka Train passengers. The analytical tool in this study uses the Importance Performance Analysis Method. The results of the Importance Performance Analysis analysis found that most respondents rated the service performance of PT. KAI, especially the Taksaka Train, in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible are very satisfying (mean 3.33). The results of the Importance Performance Analysis analysis revealed that most respondents rated the importance of PT. KAI, especially the Taksaka Railway, which is viewed from the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility is very high (mean 3.66). The results of the Importance Performance Analysis analysis found that most respondents rated the performance and importance of PT. KAI, in particular the Taksaka Railway, which is viewed from the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible are not appropriate (91% conformity value). The quality of Taksaka Railroad services from dimensions that need to be improved are assurance, empathy, and responsiveness.

Keywords: Performance Services, Importance, Performance.



## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT sang pencipta alam semesta yang telah memberikan rahmat dan karunianya. Tak lupa shalawat dan salam dihaturkan untuk Nabi Muhammad SAW. Dalam penulisan dan pembuatan skripsi ini tidak sedikit hambatan. Namun alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian berjudul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”

Dengan sangat rendah hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Memberikan penulis kemudahan dan kekuatan selama proses pengerjakan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang membawa umat-Nya menjadi umat yang berilmu pengetahuan.
3. Ayah Suyoko S.E, Ibunda Septi Kuswarini yang selalu memberi motivasi, atas segala dukungan dan doanya yang tak henti.
4. Bapak Nursya'bani Purnama S.E.,M.S.i. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sangat baik memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Hanifah Putri Labibah & Hanifah Shafa Quratul'Ain adik kandung saya.
6. Teman Teman Apartemen A52A (Reza, Panji, Juanda, Reza, Yogi, Panjul, Fandi).
7. Mas Yusuf Sugiarto yang memberi dukungan untuk mengerjakan skripsi.

8. Teman-teman Purwokerto yg kuliah di Jogja (Fahmi Reza, Hamid Cahyo, Asrul Ibnu, Hafid Awaluddin, Ari Satrio, Hafizh Prasetyo) yang memberikan dukungan penuh.
9. Semua teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
10. Semua Responden peneliti dan pihak pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari apabila skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan sangat terbuka menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas ini bisa memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua, Amin.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh**

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Penulis,



Hanif Ijlal Marzuq