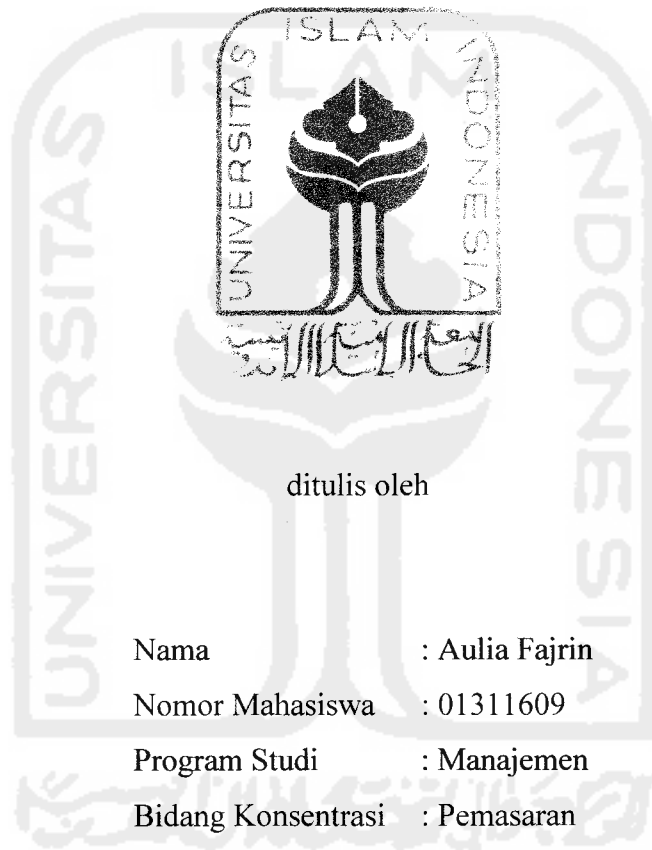


PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API TAKSAKA JURUSAN
YOGYAKARTA – JAKARTA

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Aulia Fajrin
Nomor Mahasiswa : 01311609
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2005

PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API TAKSAKA JURUSAN
YOGYAKARTA – JAKARTA

SKRIPSI

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



oleh

Nama : Aulia Fajrin
Nomor Mahasiswa : 01311609
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 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 hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Desember 2005

Penulis,




Aulia Fajrin

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API TAKSAKA JURUSAN YOGYAKARTA -
JAKARTA

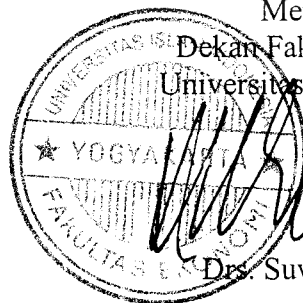
Disusun Oleh: AULIA FAJRIN
Nomor mahasiswa: 01311609

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 13 Februari 2006

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

Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN MOTTO

“Jadilah seseorang yang mempunyai manfaat untuk orang lain dan manusia yang selalu memiliki rasa cinta dan kasih sayang”

(Penulis)

“Lakukan apa yang kita inginkan tanpa rasa ragu dan takut, sesungguhnya takut itu hanya kepadaNYA”

(Penulis)

“Allah tidak akan merubah suatu kaum, sampai mereka sendiri yang mengubahnya”

(Ar Ra'd : 11)

“Ilmu bukanlah pandainya berbicara, Namun ilmu adalah sesuatu yang dapat menunjukkan rasa takut kepada Allah SWT”

(Ibnu Mas'ud)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Tak akan pernah lupa kusampaikan rasa syukur yang paling dalam pada Allah SWT atas karunianya sehingga terselesaikannya skripsi ini dan kupersembahkan skripsi ini sebagai rasa kagum dan terima kasihku untuk :

- *Ibu..Bapak..Kakak dan adik-adikku atas kasih sayang yang tak ternilai, doa restu serta dukungan yang selalu mengiringi langkahku dengan canda dan tawa.*
- *Seseorang yang setia menemani dan membimbingku dengan penuh kasih sayang.....Suci Rahmasari.*

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Taksaka Jurusan Yogyakarta-Jakarta. Penelitian ini dilakukan didalam kereta api Taksaka yang berangkat dari stasiun Tugu Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang diberikan dalam kereta api Taksaka dan seberapa besar tingkat kepuasan penumpang setelah merasakan pelayanan (jasa). Penelitian ini dilakukan dengan metode statistik dan deskriptif, hal ini bertujuan agar penelitian dapat memperoleh hasil yang akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Penilaian statistik dilakukan dengan menggunakan instrument kuisioner, selanjutnya diolah dengan menggunakan bantuan computer program SPSS.12. Sedangkan populasi yang diteliti adalah penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Sample yang digunakan sebanyak 96 responden dengan metode *convenience sampling*. Metode pengolahan dan analisis menggunakan analisis uji Wilcoxon untuk menguji hipotesis mengenai perbedaan antara harapan dengan apa yang dirasakan penumpang. Kemudian uji Rata-rata hitung digunakan untuk memberikan peringkat kepada masing-masing butir pernyataan, sedangkan uji Regresi Sederhana digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang.

Melalui analisis yang dilakukan, secara keseluruhan pelayanan (jasa) yang diberikan kereta api Taksaka kepada penumpang cukup berkualitas. Hal ini dikarenakan terdapat perbedaan antara harapan dengan apa yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa tersebut. Kemudian atribut kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan ketersediaan fasilitas dinilai sangat mempengaruhi kepuasan penumpang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menjalankan ibadah, khususnya mencari ilmu. Atas karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Taksaka Jurusan Yogyakarta-Jakarta.

Skripsi ini untuk diajukan sebagai syarat dalam menempuh jalur skripsi Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia . Dalam penulisan skripsi ini, segala upaya telah penulis lakukan untuk tercapainya kesempurnaan tulisan ini. Penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan “*Jazakumullah khoiron katsir*”, khususnya pada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Albari, M,Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan dukungan, bimbingan serta pengarahan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan do'a, mendidik dengan kesabaran untuk keberhasilan putranya.
4. Kakakku mba' Ninuk dan adik-adikku Hakim, Nunik dan Puput yang mendukung dan memberikan semangat dan rasa sayang kepada penulis.

5. Suci Rahmasari tersayang dan keluarga yang telah mendukung demi terselesainya skripsi ini.
6. Sohib-sohib terbaikku Abas, Syeh, Danang, Gembol, Gali, Pasiv, Mbok, Gocap, Jalenk dan sahabat-sahabatku lainnya. Good luck...!
7. All my friends.....G-Class, yang memberikan semangat untuk terus berjuang dalam persaingan.
8. Anak-Anak Kost baruku yang baik-baik.
9. Responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Bagi semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Desember 2005

Penulis

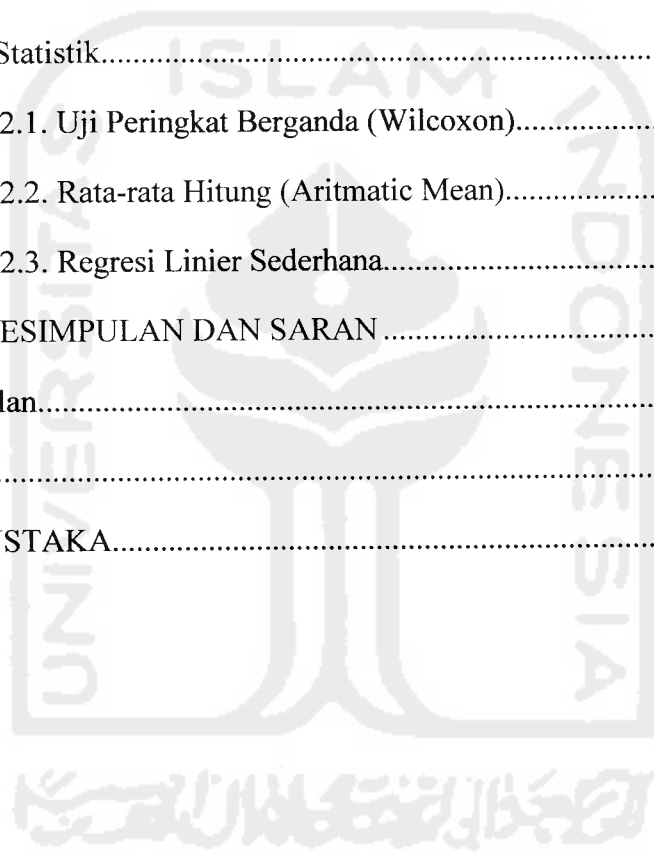
Aulia Fajrin

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan.....	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Abstrak.....	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

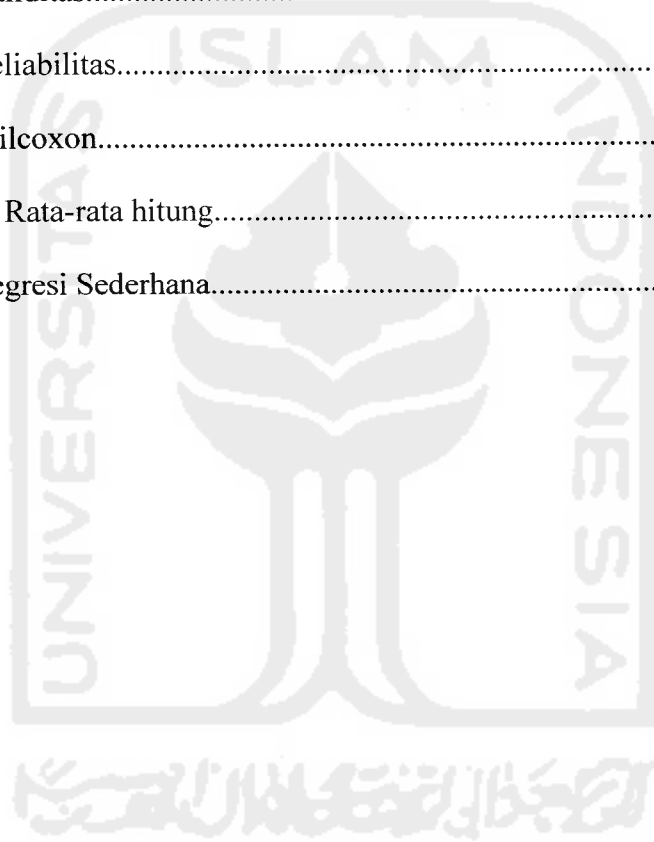
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	6
2.1	Landasan Teori	6
2.1.1	Definisi Pemasaran	6
2.1.2	Manajemen Pemasaran	7
2.1.3	Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.1.4	Teori Perilaku Konsumen	9
2.1.5	Pengertian Jasa	11
2.1.6	Karakteristik Jasa	11
2.1.7	Pengertian Kualitas Jasa	12
2.1.8	Prinsip- prinsip Kualitas Jasa	14
2.1.9	Pengelolaan Kualitas Jasa	16
2.1.10	Kepuasan Pelanggan	17
2.1.11	Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan	18
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.3.	Hipotesis Penelitian	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1.	Lokasi Penelitian	26
3.1.1.	Gambaran umum Perusahaan	27
3.2.	Metode Penelitian	32
3.2.1.	Variabel Penelitian	32
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.2.2.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.4.	Populasi dan Sampel	36

3.2.5. Metode Analisis.....	37
BAB IV ANALISIS DATA.....	42
4.1. Analisis Deskriptif.....	43
4.1.1 Uji Validitas.....	43
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	44
4.2. Analisis Statistik.....	44
4.2.1. Uji Peringkat Berganda (Wilcoxon).....	45
4.2.2. Rata-rata Hitung (Aritmatic Mean).....	53
4.2.3. Regresi Linier Sederhana.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66



DAFTAR TABEL

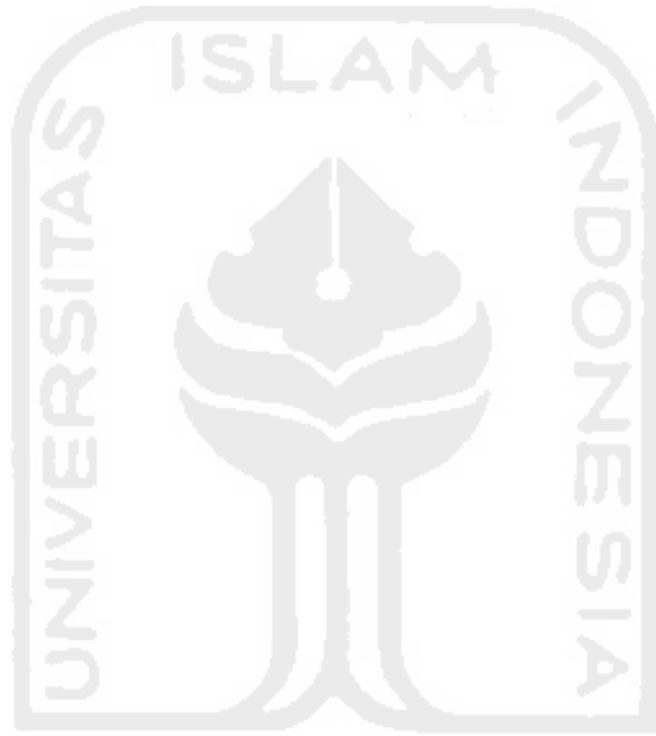
Tabel	Halaman
3.1 Perusahaan Kereta Api Pada Pemerintahan Hindia-Belanda di Indonesia.....	27
3.2 Fasilitas dan Spesifikasi Teknis Kereta.....	31
4.1 Tabel Validitas.....	43
4.2 Tabel Reliabilitas.....	44
4.3 Tabel Wilcoxon.....	46
4.4 Ranking Rata-rata hitung.....	53
4.5 Tabel Regresi Sederhana.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Kesenjangan Kualitas Jasa.....	17
2.2 The Satisfaction Proses.....	20





Lampiran	
I	Daftar Pernyataan Kuisioner Untuk Responden.....67
II	Hasil Isian Responden.....72
III	Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Jasa Kereta Api Taksaka Terhadap Kepuasan Penumpang.....79

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pada setiap bidang kehidupan telah mengalami kemajuan yang cukup pesat baik pada bidang ekonomi, transportasi, teknologi, pertanian dan juga bidang pendidikan. Kemajuan ekonomi yang merupakan tolak ukur dari kemajuan suatu Negara merupakan hal yang harus menjadi perhatian pemerintah. Tetapi sayangnya krisis ekonomi yang melanda bangsa Indonesia sejak semester kedua tahun 1997 telah mempengaruhi semua bidang kehidupan. Sebagai akibat dari krisis ekonomi ini mengakibatkan banyak kemunduran dalam berbagai bidang baik itu bidang ekonomi, social, pendidikan, pertanian, transportasi, maupun bidang lainnya.

Salah satu imbas yang cukup parah dari krisis ekonomi adalah sektor transportasi. Seperti yang kita ketahui bidang transportasi memiliki peranan penting dalam berbagai aktifitas perekonomian. Bisa dikatakan bahwa bidang transportasi merupakan urat nadi dalam perekonomian, sebab dapat menjamin kelancaran arus barang dan manusia. Oleh karena itu bias terjadi gejolak atau masalah dalam bidang transportasi maka akan dapat menyebabkan terjadinya gejolak perekonomian secara keseluruhan, dalam arti roda perekonomian tidak dapat berjalan lancar.

Sarana transportasi umumnya berupa transportasi darat, laut dan udara. Pada transportasi darat kita dapat menggunakan bus dan kereta api. Diantara keduanya mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, hal ini

tergantung pada penilaian konsumen terhadap apa yang mereka butuhkan dari sarana transportasi yang ditawarkan tersebut.

Dalam era perdagangan bebas seperti sekarang ini, kepuasan konsumen merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen yang mengarah pada loyalitas konsumen diperlukan upaya untuk melakukan peningkatan dan perbaikan yang berkesinambungan terhadap kualitas produk baik barang maupun jasa.

Untuk membuktikan keunggulan dan keistimewaan suatu produk dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan (Garpersz, 1997 : 4) yaitu bagaimana baiknya suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan. Perusahaan perlu memahami pelanggan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan guna mendapatkan data untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Salah satu sarana transportasi darat yang melayani kebutuhan masyarakat untuk berpergian adalah kereta api. Di Indonesia kereta api merupakan perusahaan public milik Negara yang dijalankan oleh P.T. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi umum dibidang perkeretaapian di Indonesia dan status hukumnya merupakan BUMN berbentuk Perseroan Terbatas.

Sebagai sebuah BUMN yang tugas utamanya melayani kepentingan umum, PT KAI harus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan semua bentuk pelayanannya misalnya dengan mementingkan keamanan dan kenyamanan penumpang, kecepatan dan ketepatan menuju tujuan, ataupun tersediannya

fasilitas seperti WC dan sarana pendingin ruangan yang memadai. Sebagai penyumbang terbesar bagi pendapatan PT KAI, Kereta api eksekutif Taksaka harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan PT KAI akan membuat para penumpang merasa puas dan akhirnya membuat mereka selalu menggunakan kereta api, terutama kereta api eksekutif sebagai sarana transportasi bila hendak melakukan perjalanan.

PT KAI dalam rangka memenuhi kepuasan dan keinginan para penumpang telah membagi kereta api kedalam tiga kelas yaitu eksekutif, bisnis dan ekonomi. Pembagian tersebut dilakukan untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang mempunyai kemampuan financial berbeda-beda.

Kereta api Taksaka termasuk kedalam kelas eksekutif yang memiliki fasilitas-fasilitas sangat baik, jika dibandingkan dengan kereta api kelas bisnis dan ekonomi. Contohnya dalam beberapa tahun terakhir PT.KAI meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya pada kereta api kelas eksekutif, yang dalam hal ini adalah kereta api Taksaka. Misalnya saja, ruangan dan WC yang bersih, tingkat keamanan yang baik, adanya pramugari dan pramugara yang membantu kebutuhan setiap penumpang.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan konsumen pada kereta api Taksaka, apakah konsumen telah merasa puas atau sebaliknya. Serta mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan kereta api eksekutif Taksaka, kemudian penulis memberi judul skripsi ini

“ PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF TAKSAKA JURUSAN YOGYAKARTA - JAKARTA “

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini ingin mencoba menganalisis pengaruh kualitas jasa dengan kepuasan konsumen terutama pada kereta api Taksaka. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan :

1. Apakah terdapat perbedaan antara harapan konsumen (*expectation*) dengan apa yang dirasakan konsumen (*perceived*).
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada dimensi kualitas jasa (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat perbedaan harapan konsumen (*expectation*) dengan apa yang dirasakan konsumen (*perceived*).
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh pada dimensi kualitas jasa (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan penumpang Kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

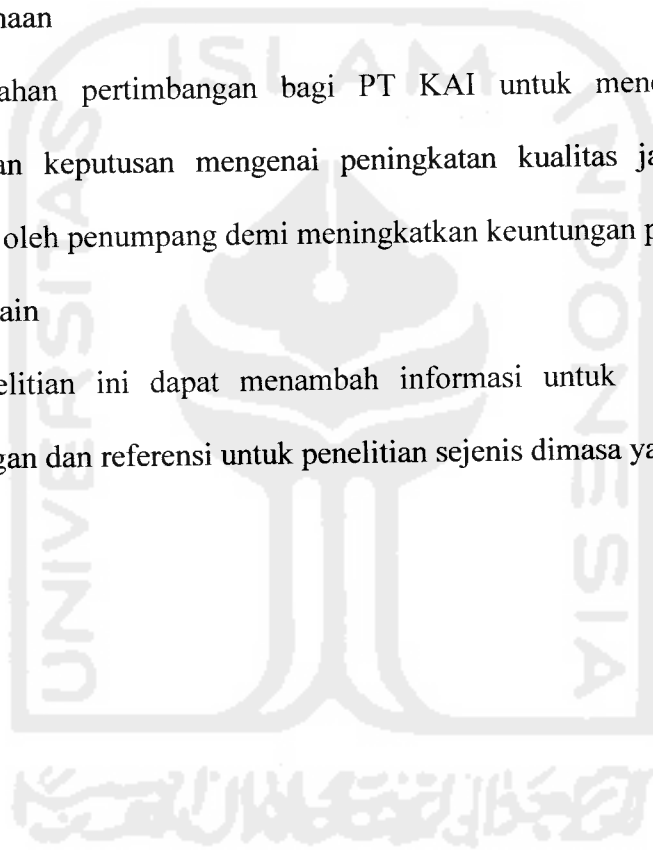
Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan mempraktekkan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh selama kuliah terutama yang berhubungan dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi PT KAI untuk menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas jasa sesuai yang diinginkan oleh penumpang demi meningkatkan keuntungan perusahaan

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan keuntungan dan mempertahankan kelangsungan hidupnya. Setiap perusahaan yang ingin mencapai keberhasilan dalam situasi persaingan yang begitu ketat haruslah memandang pemasaran sebagai suatu faktor yang memegang peranan penting, karena perusahaan merupakan kegiatan yang berhubungan secara langsung dengan konsumen. Kegiatan pemasaran perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jika ingin usahanya terus dapat berjalan.

Menurut Kotler (1997) Definisi pemasaran adalah :

Suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapat apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk bernilai dengan pihak lain.

Dari definisi tersebut dapatlah diterangkan bahwa manusia untuk memenuhi kebutuhannya mula-mula harus mengidentifikasi kebutuhannya terlebih dahulu, baru kemudian berusaha untuk memenuhi dengan cara mengadakan hubungan. Setelah keduanya merasa cocok satu dengan yang lain maka akhirnya mereka akan melakukan suatu interaksi untuk mempertukarkan produk baik barang atau jasa yang mempunyai nilai.

Sedangkan, Stanton (1993) mendefinisikan pemasaran sebagai berikut :

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari suatu kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli maupun pembeli potensial.

Dari definisi diatas dapatlah diterangkan bahwa arti dari pemasaran adalah lebih luas daripada arti penjualan. Pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipenuhi, menentukan produk yang hendak dibeli, menentukan harga yang sesuai, menentukan cara-cara promosi dan menentukan cara-cara pendistribusian produk. Jadi kegiatan pemasaran adalah kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem.

Pemasaran tidak dapat dilepaskan dengan kebutuhan manusia. Kebutuhan manusia tidak dapat diciptakan oleh perusahaan atau pemasar, tetapi kebutuhan dan keinginan manusia terdapat dalam jaringan biologis dan kondisi manusia sendiri. Para pemasar tidak dapat menciptakan kebutuhan, tetapi hanya menunjukkan bahwa produk tertentu akan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

2.1.2 Manajemen Pemasaran

Proses pemasaran dapat membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan, serta menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, kegiatan ini harus dapat dikordinasi dan dikelola dengan baik, sehingga akan tercipta manajemen pemasaran yang baik. Banyak ahli yang memberikan pengertian tentang

manajemen pemasaran , salah satunya adalah menurut Kotler (1997) sebagai berikut :

Manajemen pemasaran adalah suatu penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.

Jadi manajemen pemasaran berisi pengelolaan permintaan yang akhirnya berisi pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Kegiatan ini bertujuan untuk menimbulkan pertukaran yang diinginkan, baik yang menyangkut barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen

Konsumen membeli atau menggunakan suatu produk dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kebutuhan dan keinginan tersebut lebih penting dari produk yang ingin dibeli atau digunakan. Apabila sudah ada kebutuhan maka akan muncul perilaku konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk. Pengertian perilaku konsumen menurut Engel, Kollat dan Blackwell adalah sebagai berikut :

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persoalan awal untuk menentukan suatu kegiatan.

Perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana berbagai aspek yang ada pada konsumen akan digunakan untuk menyusun strategi pemasaran yang berhasil.

2.1.4 Teori Perilaku Konsumen

Untuk mengetahui motivasi yang melandasi dan mengarahkan konsumen dalam membeli atau menggunakan suatu jasa, perlu dipelajari beberapa teori perilaku konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Teori Mikro

Menurut teori ini, setiap konsumen akan berusaha mendapatkan kepuasan maksimal dan konsumen akan meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk untuk jangka waktu lama bila konsumen telah mendapatkan dari produk yang sama yang telah digunakannya. Model ini hanya mempengaruhi factor-faktor ekonomi tanpa memperhatikan factor-faktor lain yang sebenarnya juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen seperti faktor psikologis, sosiologis.

2. Teori Psikologis

Teori psikologis dibagi menjadi dua yaitu :

• Teori Belajar

Teori ini berdasarkan atas empat komponen yaitu komponen dorongan, petunjuk, tanggapan dan pengamatan. Teori ini dibagi menjadi tiga yaitu :

- Teori Rangsangan-tanggapan

Proses merupakan suatu tanggapan dari seseorang terhadap suatu rangsangan yang dihadapinya.

- Teori kesadaran

Proses belajar dipengaruhi oleh factor-faktor seperti sikap, keyakinan, pengalaman masa lalu dan kesadaran mengetahui bagaimana memanfaatkan suatu tujuan.

- Teori bentuk dan bidang

Teori bentuk menyatakan bahwa perilaku ditentukan oleh proses pengamatan, pengalaman masa lalu dan pengarahan tujuan, sedangkan teori bidang menyatakan bahwa secara umum perilaku adalah hasil interaksi antara individu dengan lingkungan.

- Teori Psikoanalitis

Teori psikoanalitis menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh adanya keinginan yang terpaksa dan motif yang tersembunyi. Perilaku konsumen ini selalu merupakan kerjasama. Teori ini dibagi menjadi dua yaitu :

- Teori Sosiologis

Teori ini lebih menitikberatkan kepada hubungan dan pengaruh antara individu-individu yang dikaitkan dengan perilaku mereka, jadi lebih mengutamakan perilaku kelompok (Swasta, 1990).

- Teori antropologis

Teori ini menekankan perilaku pembelian dari suatu kelompok masyarakat namun bukan kelompok kecil, seperti kelas-kelas sosial.

2.1.5 Pengertian Jasa

Menurut Philip Kotler, Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bias berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak (Kotler 1994).

Sedangkan menurut Stanton (1993), Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tidak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikan pada penjualan produk berupa barang dan jasa.

2.1.6 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama menurut (Stanton 1993) sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (intangible), merupakan karakteristik jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau digunakan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia hanya dapat menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Untuk mengurangi ketidakpastian konsumen akan memperhatikan tanda atau bukti kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi dan harganya.
2. Tidak dapat dipisahkan (inseparability), umumnya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan saat konsumen membeli jasa itu.

3. Variabilitas (variability), jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu dilakukan.
4. Tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (perishability), jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan.

2.1.7 Pengertian Kualitas Jasa

Perusahaan yang ingin meningkatkan keuntungannya dan mempertahankan kelangsungan usahanya harus mampu untuk memberikan kepuasan kepada konsumen ataupun para pelanggan, yaitu dengan memberikan mutu yang baik, harga yang lebih murah dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Menurut American Society For Quality Control, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan definisi kualitas lainnya adalah evaluasi terfokus yang merefleksikan persepsi konsumen, menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001), atau lebih berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangkan persepsi pelanggan. Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 1996).

Pengertian kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai *perbedaan atau selisih antara pengharapan konsumen (expectation) atau keinginan mereka dengan apa yang dirasakan (perceived) konsumen*. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) menyatakan bahwa dalam rangka mengatur kualitas jasa sangat penting dalam mengatur selisih (gap) antara jasa yang dirasakan konsumen dan harapan

atau keinginan konsumen. Dengan kata lain dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa adalah *expectation* dan *perceived*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Tjiptono, 1996) yaitu :

1. *Technical Quality*, yaitu yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, *technical quality* dapat diperinci menjadi :
 - *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, contohnya adalah harga.
 - *Experience quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa, contohnya adalah ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kerapihan hasil.
 - *Credence quality*, yaitu kualitas yang sulit dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan suatu jasa, contohnya adalah kualitas suatu operasi jantung.

2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi citra umum perusahaan dan daya tarik suatu perusahaan.

2.1.8 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa dalam memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip (Tjiptono, 1997) tersebut sangat bermanfaat dalam mempertahankan dan membentuk lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam pokok prinsip tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya akan berdampak kecil bagi perusahaan.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif perusahaan dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan untuk mencapai misinya.

4. Review

Proses yang merupakan alat yang efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, pemegang saham, pemerintah dan masyarakat umum.

6. Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Setiap karyawan yang berprestasi perlu diberikan penghargaan oleh perusahaan dan prestasinya tersebut harus diakui oleh perusahaan. Dengan adanya pengakuan tersebut nantinya akan meningkatkan motivasi, moral

kerja dan rasa kepemilikan setiap karyawan terhadap perusahaan yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan.

2.1.9 Pengelolaan Kualitas Jasa

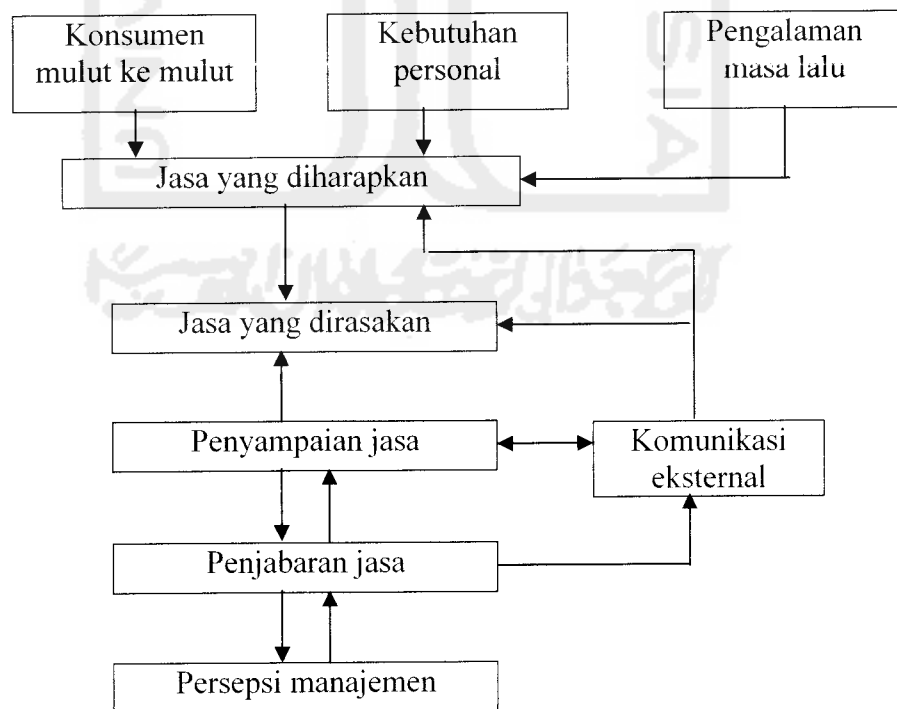
Untuk memberikan hasil terbaik bagi perusahaan, maka kualitas jasa perlu dikelola agar dapat bersaing dipasar. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa adalah dengan memenuhi kualitas jasa melebihi ekspektasi karyawan. Pengelola kualitas dilakukan untuk menghindari dan mencegah terjadinya inefisiensi dan penborosan karena kegagalan dalam penyampaian jasa.

Parasuraman, Zeithmal dan Bery membentuk model kualitas menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Terdapat lima senjang yang mengakibatkan suatu kegagalan dalam penyampaian jasa (Supranto, 1997)

1. Senjang antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa keinginan pelanggan.
2. Senjang antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
3. Senjang antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para karyawan mungkin tidak terlatih atau bekerja melampaui batas dan tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan, seperti penyediaan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani dengan cepat.

4. Senjang antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil dan iklan perusahaan. Apabila yang disampaikan tidak sesuai dengan kenyataan maka hal itu telah merusak ekspektasi pelanggan.
5. Senjang antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Snjang ini diakibatkan karena konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa. Kesenjangan ini paling berpengaruh karena terjadi dalam diri pelanggan secara internal. Pelanggan merasakan sekaligus menentukan kualitas actual suatu produk jasa.

Gambar 2.1
Model Kesenjangan Kualitas Jasa



Sumber : Supranto, 1997, hal 230

2.1.10 Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan yang memasarkan suatu produk berupa barang atau jasa selalu menginginkan konsumen atau pelanggan merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan. Menurut Gasperz (1997) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada *performance* perusahaan. Foster (2001) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu :

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya.
2. Pelanggan adalah seseorang yang membawa kita kepada keinginannya.
3. Tidak ada satu orang pun yang menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Kemudian dikenal terdapat tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu :

1. Pelanggan internal yaitu orang yang berada dalam perusahaan dan mempunyai pengaruh terhadap performansi pekerjaan atau perusahaan.
2. Pelanggan antara yaitu orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir suatu produk.
3. Pelanggan eksternal yaitu seseorang yang memakai produk akhir.

Pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, lebih baik. Karakteristik lebih cepat biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan kemudahan

atau kenyamanan untuk memperoleh produk tersebut. Karakteristik lebih murah berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan biaya atau ongkos dari suatu produk yang dibayarkan oleh pelanggan. Karakteristik lebih baik berkaitan dengan dimensi kualitas produk yang paling sulit digambarkan secara tepat (Gasperz, 1997).

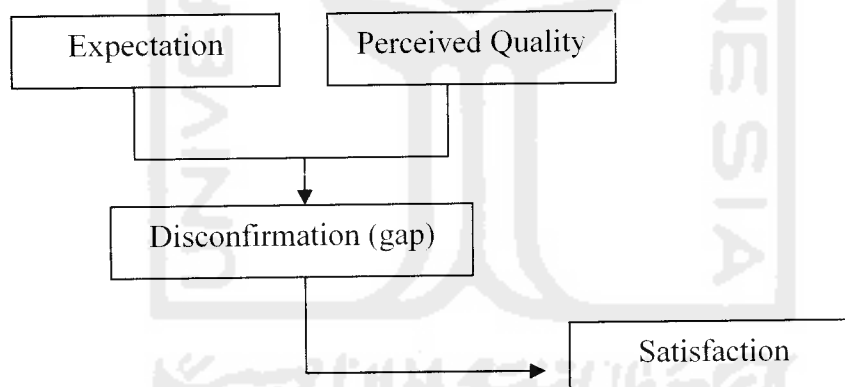
Sedangkan kepuasan menurut Westbrook (1980) adalah suatu hasil atas pembelian dimana seseorang membandingkan penghargaan dengan besarnya biaya, dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah suatu evaluasi pengalaman atau hasil yang dihubungkan setelah menggunakan suatu barang atau jasa.

Kepuasan pelanggan secara sederhana (Gasperz, 1997). didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dengan demikian apabila dinyatakan sebagai suatu rasio, maka dapat dirumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut : $Z = X / Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian dan perbandingan pelanggan, yaitu suatu pengamatan kondisi yang mengevaluasi umpan balik apakah yang dirasakan pantas setelah pelanggan melakukan pembelian (Howard dan Sheth, 1969). Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai evaluasi pelanggan setelah melakukan pembelian (Anderson, Fornell dan Lehman, 1994). Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada *expectation* dan *perceived*, faktor-faktor yang mempengaruhi *expectation* dan *perceived* pelanggan (Gasperz, 1997) adalah :

1. Kebutuhan atau keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi atau menggunakan produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari kerabat dimana mereka akan menceritakan kualitas produk dari perusahaan yang akan dibeli oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang mempengaruhi persepsi pelanggan.

Gambar 2.2
The Satisfaction Process



Sumber : Roland T. Rust, Anthony J, Timothy L

Selanjutnya Gasperz (1997) menyatakan bahwa sebuah kepuasan pelanggan terhadap kualitas dapat diperhatikan dari beberapa dimensi atau atribut sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal-hal yang harus diperhatikan adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan terbebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelayanan eksternal.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut tingkat pelayanan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani fasilitas pendukung dan lainnya.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas yaitu penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam mengelola pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau dan ketersediaan informasi.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, AC dan lainnya.

Perwujudan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara lebih sederhana melalui lima dimensi kualitas pelayanan, bagaimana dikemukakan oleh Parasuman, Berry dan Zethaml (Kotler, 1995) dalam penelitian mereka, yaitu :

1. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Misalnya ketepatan waktu pemberangkatan dan sampai ditujuan dan pelayanan tiket yang cepat.
2. Responsiveness (tanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat. ini meliputi kategori ketepatan waktu pelayanan dan tanggung jawab. Misalnya kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan cepat menanggapi kebutuhan dan keluhan penumpang.
3. Assurance (keyakinan) yaitu pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Misalnya seberapa besar karyawan mampu melakukan komunikasi dan pelayanan yang baik terhadap penumpang.
4. Empaty (empati) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi terhadap pelanggan. Dimensi ini meliputi kategori variasi model pelayanan dan pelayanan pribadi. Misalnya dengan memberikan perhatian secara individu kepada penumpang dan bertanggung jawab terhadap keamanan barang dan jiwa penumpang.
5. Tangible (berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Dimensi ini meliputi kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dan atribut pelayanan lainnya. Misalnya kebersihan ruangan kereta api, tersedianya fasilitas AC, TV dan selimut.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari perusahaan yang memiliki komitmen terhadap kualitas. Dengan kepeuasan pelanggan berarti akan diperlukan upaya secara berkesinambungan untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa. Informasi tersebut diolah untuk menciptakan produk yang berkualitas. Produk berkualitas dengan harga kompetitif akan menarik pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan volume penjualan sekaligus kualitas yang dirasakan pelanggan meningkat.

2.1.11 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan

Semakin tinggi tingkat kualitas jasa yang dipersepsikan, semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama kebutuhan para pelanggannya, adapun manfaat dari kualitas yang tinggi antara lain berupa :

1. Pangsa pasar yang lebih besar
2. Harga saham perusahaan perusahaan lebih tinggi
3. Harga jual produk baik barang maupun jasa akan lebih tinggi
4. Produktivitas perusahaan akan meningkat

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperoleh data yang lebih lengkap, penulis mengambil beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan masalah kepuasan pelanggan, sebagai acuan guna menambah referensi yang dibutuhkan. Suatu penelitian berjudul “pengaruh kualitas pelayanan kereta api senja utama Solo terhadap kepuasan konsumen di stasiun Solo Balapan “ pada penelitian ini ia menggunakan beberapa alat analisis, yaitu analisis regresi berganda, uji keberartian.

Pada Analisis regresi berganda didapat kesimpulan yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruangan dalam kereta api dan keamanan kereta api secara bersamaan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan pada uji keberartian secara partial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan dan kenyamanan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Setiadi, 2003).

Pada penelitian lainnya (Isnawati, 2004) yang berjudul “analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan RSUD Ambarawa”. Dengan menggunakan beberapa alat analisis, diantaranya uji beda jenjang dari Kruskal – Wallis, uji peringkat bertanda (Wilcoxon). menemukan bahwa Berdasarkan karakteristik konsumen RSUD Ambarawa, sebagian besar konsumen adalah laki-laki sebesar 57 %, berdasarkan tingkat usia sebagian besar adalah kelompok usia 20 – 40 yaitu 53 %, menurut tingkat pendidikan kelompok SMU keatas yaitu sebesar 79 %, berdasarkan pendapatan rata-rata perbulan mayoritas berpendapatan

Rp.1.000.000,- yaitu 68 %, sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan adalah mayoritas pegawai swasta dan wiraswasta sebesar 59 %.

Sedangkan seluruh atribut kecuali atribut makanan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh RSUD Ambarawa, menurut analisis Wilcoxon signed rank test yaitu tidak signifikan, yang berarti antara kinerja dan harapan yang diperoleh sama, sehingga disimpulkan bahwa konsumen merasa puas.

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat perbedaan antara harapan konsumen (*expectation*) dengan apa yang dirasakan konsumen (*perceived*).
2. Diduga dimensi kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan didalam kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta yang berangkat dari stasiun tugu yang terletak di Jl. P. Mangkubumi Yogyakarta.

3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah PT. KAI

Tepatnya pada tanggal 17 Juni 1864 pembangunan jalan rel antara stasiun Kemijen-Tanggung lintas Semarang- Solo dilakukan, yang ditandai dengan pencakolan pertama pembuatan tubuh jalan rel oleh Gubernur Jenderal Belanda Mr. Baro Sloet Van De Beele. Kereta api tersebut dikelola oleh perusahaan *Nederlands- Indische Spoorweg Maatsvhappij*.

Empat tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 17 Juni 1868 pengoperasian perjalanan kereta api diantara stasiun Kemijen dengan stasiun Tanggung diresmikan. Kurang dari dua tahun kemudian pada tanggal 18 Februari 1879, ruas jalan kereta api diteruskan pembangunannya sehingga hubungan dengan kereta api lintas Semarang-Solo dapat dilakukan.

Dipulau Sumatera rel kereta api pertama kali dibangun pada tahun 1876, sepanjang 4 kilometer antara Ule Lhle dan Banda Aceh untuk tujuan militer. Di Sumatera Utara rel kereta api pertama kali dibangun oleh Deli Spoorweg Maatsschappij pada tahun 1886 antara Labuhan dan Medan. Kemudian

pemerintahan Hindia-Belanda membangun jaringan rel kereta api di kawasan Minangkabau Sumatera Barat antara tahun 1891 dan 1894, Sedangkan di Sumatera Selatan pemerintah Hindia-Belanda membangun jaringan rel kereta api dari Panjang menuju Kertapati (melewati sungai Musi), selesai pada tahun 1952.

Adapun nama-nama perusahaan yang mengoperasikan kereta api di Indonesia pada masa pemerintahan Hindia-Belanda dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.1
Perusahaan Kereta Api
Pada Pemerintahan Hindia-Belanda di Indonesia

No	Perusahaan Pendiri	Trayek	Lama Operasi	Panjang Rel
1	Nederlands- Indische Spoorweg Maatsvhappij	West Java, Estern Central East Java	1876- 1924	855 km
2	Saatspoor-en Tramweger in Nederlandaaaasch Indie	Java West Sumatera South Sumatera Aceh	1878-1928 1891-1921 1914-1932 1876-1917	2761 km 261 km 661 km 512 km
3	Deli Spoorweg Maatsschappij	North Sumatera	1886-1937	554 km
4	Javasche Spoorweg Mij	Tegal-Balapulang, NorthWest Central Java	1885-1886	24 km
5	Bataviasche Ooster Spoorweg Mij	Jakarta-Kerawang	1887-1898	63 km
6	Semarang-Joana Stroomtam Mij	Semarang-Cepu NorthWest Central Java	1882-1923	417 km
7	Semarang-Cheriton Stroomtam Mij	Semarang-Cirebon	1897-1914	373 km
8	Oost-Java Stoomtram Mij	Surabaya area	1889-1924	36 km
9	Serajoedal Stromtam Mij	Maos-Wonosobo,Serayu River Valey	1896-1917	126 km
10	Poerwodadi-Boendih Stroomtam Mij	Purwodadi-Bundih, Central Java	1894-1913	17 km
11	Pasoeroean Stroomtam Mij	Pasuruan area,East Java	1896-1912	32 km
12	Probolinggo Stroomtam Mij	Probolinggo area, East Java	1897-1912	41 km
13	Kediri Stroomtam Mij	Kediri-Jombang, East Java	1897-1900	121 km
14	Malang Stroomtam Mij	Malang area, East Java	1897-1908	85 km
15	Madoera Stromtam Mij	Bangkalan-Kalianget Madura	1898-1913	213 km
16	Modjokerto Strommtam Mij	Modjokerto area, East Java	1898-1907	78 km
17	Babat-Jombang Stroomtam Mij	Babat-Jombang area, East Java	1899-1902	78 km
18	Solosche-Tramweg Mij	Solo-Boyolali, Central Java	1908-1911	27 km

Sumber : PT. KAI

Meskipun pada awalnya pembangunan perkeretaapian di Indonesia lebih dimaksudkan untuk kelancaran pengangkutan barang-barang ekspor dari pedalaman ke pelabuhan, namun semasa perjuangannya melawan penjajahan, kereta api banyak dimanfaatkan untuk kegiatan perjuangan. Tidak hanya sebagai mobilitas para penjajah, tetapi juga untuk memblokir mobilitas tentara lawan ke pertahanan para pejuang Indonesia.

Setelah Belanda meninggalkan Indonesia dan kemudian digantikan oleh penjajahan Jepang, jaringan kereta api di pulau Jawa dan Sumatera berada di bawah kendali angkatan darat tentara Jepang yang disebut *Rikuyu*. Nama *Rikuyu* kemudian diganti menjadi *Tetsudo Kyoku*.

Tetsudo Kyoku dibagi menjadi tiga daerah operasi yang meliputi :

1. Jawa Barat dengan nama *Seibu Kyoku*
2. Jawa Tengah dengan nama *Chubu Kyoku*
3. Jawa Timur dengan nama *Tabu Kyoku*

Dan di Sumatera dibagi menjadi tiga daerah operasi yang meliputi :

1. Sumatera Utara dengan nama *Sumatera Tetsudo*
2. Sumatera Barat dengan nama *Seibu Tetsudo*
3. Sumatera Selatan dengan nama *Namba Sumatera Tetsudo*

Seiring dengan proklamasi kemerdekaan, pada tanggal 28 September 1945 terjadi pengambilalihan kekuasaan perkeretaapian di Indonesia oleh bangsa dari penjajah Jepang di Balai Besar Kereta Api yang berkedudukan di Jl. Gereja No.1 (Kini Jl. Perintis Kemerdekaan No.1) Bandung. Dua hari setelahnya tepat pada tanggal 30 September 1945, diselenggarakan musyawarah dengan

pengangkatan pimpinan DKA (Djawatan Kereta Api) RI dipimpin oleh Soewachjo Soemodilogo yang kemudian dipilih menjadi kepala DKA RI.

Selanjutnya pada tanggal 1 Januari 1950, DKA RI digabungkan menjadi satu perusahaan yang dikukuhkan dengan surat keputusan menteri perhubungan No.32312/Ment, dan pemerintah menetapkan Ir. Moh. Effendi Saleh sebagai direktur Djendral/Djawatan Kereta Api (DDKA).

Berdasarkan peraturan pemerintah No.22/1963 status DKA dirubah menjadi perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) dengan pimpinan Ir. Aboeprajitno sebagai direktur Jenderal Perusahaan Negara Kereta Api. Perkembangan selanjutnya pada tanggal 21 Mei 1964 PNKA dipimpin oleh dewan direksi PNKA dengan Hartono Wiriodinoto sebagai Direktur utama yang kemudian digantikan oleh Ir. Lian Thong dan digantikan lagi oleh H. Imam Soebarkah pada tanggal 19 Agustus 1966.

Pada situasi politik purna G.30.s.PKI, Imam Soebarkah digantikan oleh Brigjen Sentot Iskandardinata selaku direksi Interim dengan jabatan Direktur utama disamping jabatannya sebagai Dirjen Perhubungan Darat sampai dengan Juni 1968. Seiring dengan perkembangan sejarah negara Indonesia, berdasarkan peraturan pemerintah No. 61/Thn 1971, PNKA mengalami perubahan status perusahaan menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) yang diserahkan kepada Ir. Soemali yang selanjutnya melakukan perbaikan diri dengan meremajakan sarana dengan mendatangkan lokomotif dan gerbang baru dalam berbagai jenis yang sebageian dirakit di Indonesia. Dilakukan modernisasi alat sinyal dan telekomunikasi serta rehabilitasi rel kereta api, perawatan Midlife

Overhaul terhadap lokomotif diesel yang berumur 20 tahun serta mengadakan pelatihan tenaga terampil dengan memberikan pendidikan di Balai Latihan PJKA. Berdasarkan pada PP No.57/1990, pada tanggal 30 Oktober 1990 ditetapkan bahwa bentuk PJKA diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA) yang berkedudukan dan berkantor pusat di Bandung.

Pada tahun 1998 kembali terjadi perubahan dari bentuk perusahaan umum menjadi Perseroan Terbatas (PT). Hal ini ditetapkan berdasarkan PP No.19/1998 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum kereta api menjadi PT. KAI dan diperkuat dengan maklumat Direksi No.13/ot.003/tanggal 1 Juni 1999. Juga berdasarkan keputusan Presiden No. 19 tahun 1999 tentang pengalihan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Menteri Keuangan selaku pemegang saham kepada Menteri Pendayagunaan BUMN.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan BUMN No.42/ 1998 tentang organisasi dan Tata Kerja Wilayah Usaha Kereta Api, maka wilayah usaha kereta api ditetapkan berpusat di Semarang yang meliputi sembilan daerah operasi (Daop), yaitu :

1. Daop I meliputi Jabotabek, berkedudukan di Jakarta
2. Daop II meliputi Bandung dan sekitarnya, berkedudukan di Bandung
3. Daop III meliputi Cirebon dan sekitarnya, berkedudukan di Cirebon
4. Daop IV meliputi Semarang dan sekitarnya, berkedudukan di Semarang
5. Daop V Purwokerto, berkedudukan di Purwokerto
6. Daop VI meliputi Yogyakarta dan sekitarnya, berkedudukan di Yogyakarta
7. Daop VII Madiun, berkedudukan di Madiun

8. Daop VIII meliputi Surabaya dan sekitarnya, berkedudukan di Surabaya
9. Daop IX meliputi Jember dan sekitarnya, berkedudukan di Jember

Wilayah operasional kereta api Taksaka di Stasiun Tugu termasuk kedalam wilayah daerah operasi VI Yogyakarta yang wilayah kerjanya meliputi Sragen, Surakarta, Yogyakarta, dan Kutoarjo.

3.1.1.2 Sejarah Kereta Api Eksekutif Taksaka

Kereta api eksekutif Taksaka diproduksi oleh PT. INKA Di Madiun Jawa Tengah, yang melayani rute Yogyakarta-Jakarta dan Jakarta-Yogyakarta yang berjarak 517 km dengan waktu tempuh sekitar delapan jam perjalanan dan hanya berhenti di stasiun Kutoarjo, Purwokerto dan Cirebon. Rangkaian kereta api Taksaka terdiri atas 8 gerbong kereta eksekutif dan memiliki kapasitas sebanyak 416 tempat duduk. Kereta api ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 19 September 1999 dan diresmikan oleh Wakil Bupati Daerah Istimewa Yogyakarta di stasiun Tugu Yogyakarta. Tarif kereta api Taksaka untuk setiap penumpang saat ini berkisar antara Rp. 200.000 sampai Rp. 250.000, (dulu Rp. 150.000). Kereta api mewah ini memberikan fasilitas sebagai berikut :

Tabel 3.2 Fasilitas dan Spesifikasi Teknis Kereta

Fasilitas	Item	Keterangan
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan dilengkapi peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar	
Tempat duduk	- Kapasitas 52 tempat duduk penumpang - Reclining dan Revolving seat system - Meja lipat dan Sandaran kaki	Leluasa dan nyaman
Pintu kereta	Sistem geser otomatis	
Penyegar udara	2 set Air Conditioner (AC) tiap gerbong	Temperatur 21 – 26° C
Jenis bogie	K5/TB.398 dan K8/NT.60 dengan sistem suspensi ganda : rubber pad dan coil spring	Memperhalus guncangan
Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake	
Lainnya	Audio / video, lampu baca , toilet	

Sumber : PT. KAI

Untuk memenuhi permintaan pelanggan pada tanggal 17 Oktober 2001 diluncurkan kereta api Taksaka II yang menawarkan perjalanan siang hari dari Yogyakarta ke Jakarta dan pada malam hari dari arah sebaliknya. Fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang diberikan dalam kereta api Taksaka II sama dengan yang diberikan kereta api Taksaka, begitu juga dengan tarif harga yang diberikan, sehingga penumpang memiliki dua alternatif pilihan perjalanan kereta api Taksaka pada siang dan malam hari dari stasiun Tugu Yogyakarta – stasiun Gambir Jakarta dan sebaliknya.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu variable independen dan variable dependen. Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah :

- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (tanggapan)
- Assurance (keyakinan)
- Empaty (empati)
- Tangible (berwujud)

Sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan penumpang. Penumpang dalam menggunakan jasa mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dalam wujud dimensi kualitas jasa yang diterima untuk mendapatkan kepuasan. Tingkat kepuasan penumpang diketahui dengan

membandingkan antara penilaian terhadap tingkat jasa yang dirasakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan PT KAI, dengan harapan penumpang kereta api eksekutif Taksaka yang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh PT KAI.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Keandalan (Reliability)

- Ketepatan waktu keberangkatan
- Ketepatan waktu sampai ditujuan
- Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu

2. Tanggapan (Responsiveness)

- Kemampuan karyawan kereta api dalam menanggapi kebutuhan konsumen
- Kemampuan karyawan kereta api dalam menanggapi keluhan penumpang
- Petugas kereta api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang

3. Keyakinan (Assurance)

- Pengetahuan dan kecakapan karyawan kereta api dalam setiap bidangnya
- Karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
- Pelayanan yang ramah dan sopan

4. Empati (Empaty)

- Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang
- Bertanggung jawab terhadap keamanan barang dan jiwa penumpang
- Petugas kereta api memberikan kesan yang baik kepada penumpang

5. Berwujud (Tangible)

- Kebersihan ruang kereta api
- Kerapian penampilan karyawan kereta api
- Tersedianya fasilitas selimut, AC dan TV yang baik

3.2.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan lewat hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh peneliti.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh diperoleh dari luar perusahaan, berupa laporan-laporan, literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuisioner, adalah suatu metode pencarian data dengan memberikan daftar pertanyaan yang tersusun secara rapi yang digunakan untuk mencari data yang diperlukan. Bentuk pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup. Kuisioner terdiri dari pernyataan-pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan atribut pernyataan dalam setiap dimensi pelayanan kualitas jasa. Pernyataan-pernyataan dalam masing-masing dimensi pada kuisioner ini menyangkut segala sesuatu yang dirasakan penumpang kereta api Taksaka selama melakukan perjalanan. Indikator pernyataan dapat dilihat pada bagian (definisi operasional variabel 3.2.2).

2. Uji Validitas, adalah digunakan untuk menguji bahwa kuisioner tersebut merupakan alat yang tepat dilakukan untuk uji coba atau pretest pada sejumlah responden dan kemudian menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 sampel. Teknik korelasi yang akan digunakan adalah teknik korelasi produc moment, Dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum(xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana:

- r = Korelasi produk momen antara x dan y
 x = Skor butir pernyataan
 y = Skor total subyek
 N = Jumlah subyek

3. Uji Reliabilitas, adalah untuk menguji konsistensi hasil pengukuran jika digunakan terus menerus. Uji ini dapat dilakukan dengan metode retest atau belah dua yaitu membagi pertanyaan yang valid menjadi dua kelompok yaitu item yang bernomer ganjil dan item yang bernomer genap. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap 96 sampel. Uji ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus Spearmen Brown :

$$r_{xx'} = \frac{2(r_{y_1 y_2})}{1 + r_{y_1 y_2}}$$

dimana:

- $r_{xx'}$ = Koefisien reliabilitas

$r_{y_1 y_2}$ = Koefisien korelasi antara skor belahan y_1 dan y_2

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah para penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

3.2.4.2 Sampel

Sampel merupakan sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian. Penentuan jumlah sample ditentukan dengan menggunakan rumus (Budiyuono, 1993 :180) sebagai berikut :

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Dimana : n = besarnya sampel

E = tingkat kesalahan

Z = tingkat kesalahan yang diinginkan

Penelitian ini menggunakan probabilitas atau $\alpha = 5\%$, karena pada umumnya tingkat probabilitas yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$. Diharapkan bahwa besarnya kesalahan dalam penggunaan sampel (kesalahan sampel) tidak lebih dari 10%, maka sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = 0,25 \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 96$$

Dari perhitungan diatas akan didapat jumlah sampel sebanyak 96 sampel atau responden.

3.2.4.3 Teknik sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Convenience Sampling (sampel berdasarkan kemudahan). Dalam teknik sampling ini, yang diambil sebagai anggota sample adalah orang-orang atau elemen yang mudah ditemui atau berada pada waktu yang tepat. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 orang penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

3.2.5 Metode Analisis

3.2.5.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan-keterangan dan penjelasan tentang obyek yang dibahas. Keterangan dan penjelasan ini berupa presentasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan (jasa) dan kepuasan konsumen yang berdasarkan permasalahan yang terjadi.

3.2.5.2 Analisis Statistika

Penelitian ini menggunakan analisis statistik yaitu uji peringkat bertanda (uji wilcoxon), regresi linier sederhana dan rata-rata hitung (arithmetic mean).

1. Uji peringkat bertanda (uji wilcoxon)

Uji wilcoxon adalah salah satu perhitungan non parametrik yang digunakan untuk membuktikan perbedaan dua variable yang merupakan dua sampel berhubungan. Uji wilcoxon dilakukan untuk menganalisis selisih-selisih antara hasil pengamatan yang berpasangan (Singgih Santoso, 2001 : 143). Dalam penelitian ini uji wilcoxon digunakan untuk

mengetahui tingkat kualitas pelayanan (jasa) yang diberikan oleh PT. KAI pada kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

Prosedur pengujian hipotesis :

a. Formulasi hipotesis

- Hipotesis nol (H_0) menyatakan tidak terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

- Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf signifikan dengan pengujian hipotesis, dalam penelitian ini dibatasi sampai taraf signifikan $P > 0.05$, karena pada umumnya penelitian menggunakan taraf signifikansi $P = 5\%$. Hal ini berarti bahwa :

- H_0 diterima atau H_a ditolak jika $P \geq 0.05$

- H_0 ditolak atau H_a diterima jika $P > 0.05$

c. Uji statistik

Tahap pengujian ini dilakukan berdasarkan pada alat analisis yang digunakan yaitu uji wilcoxon. Untuk mempermudah memperoleh hasil, maka kegiatan perhitungannya menggunakan fasilitas komputerisasi dengan program SPSS.

d. Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil merujuk pada prosedur 2 dan 3.

2. Rata-rata hitung (arithmetic mean)

Menunjukkan nilai rata-rata dan pada data yang tersedia nilai rata-rata hitung merupakan penjumlahan nilai dari pengamatan dibagi jumlah pengamatan yang ada (Samsubar Saleh, 1996 : 14). Dalam penelitian ini rata-rata hitung digunakan untuk mencari nilai rata-rata setiap butir pertanyaan dimensi-dimensi kualitas jasa, manakah diantara butir pertanyaan setiap dimensi kualitas jasa yang paling banyak mempengaruhi dan paling sedikit mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang berdasarkan peringkat (ranking). Perhitungan ini menggunakan teknik komputerisasi program SPSS.

3. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Singgih Santoso, 2001 : 196).

Persamaan umum linear sederhana adalah

$$Y = a + b_1 X_1$$

$$Y = a + b_2 X_2$$

$$Y = a + b_3 X_3$$

$$Y = a + b_4 X_4$$

$$Y = a + b_5 X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelanggan

X₁ = Variabel reliability

X₂ = Variabel responsiveness

X₃ = Variabel assurance

X₄ = Variabel empathy

X₅ = Variabel tangible

a = Nilai Y bila = 0

b = Koefisien korelasi regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen berdasarkan variabel independen.

Prosedur pengujian hipotesis :

a. Formulasi hipotesis

- Hipotesis nol (H₀) menyatakan tidak terdapat pengaruh dimensi kualitas jasa (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan penumpang kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

- Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas jasa (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan penumpang kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf signifikan dengan pengujian hipotesis, keterangan yang disampaikan mencakup nilai koefisien regresi konstanta, R square, koefisien regresi masing-masing atribut dan signifikansi, dalam penelitian ini dibatasi sampai taraf signifikansi $P > 0.05$, karena pada umumnya penelitian menggunakan taraf signifikansi $P = 5\%$. Hal ini berarti bahwa :

- H_0 diterima atau H_a ditolak jika $P \geq 0.05$
- H_0 ditolak atau H_a diterima jika $P > 0.05$

c. Uji statistik

Tahap pengujian ini dilakukan berdasarkan pada alat analisis yang digunakan yaitu pengujian dengan regresi linear berganda. Untuk mempermudah memperoleh hasil, maka kegiatan perhitungannya menggunakan fasilitas komputerisasi dengan program SPSS.

d. Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil merujuk pada prosedur 2 dan 3.

BAB IV

ANALISIS DATA

Pada bab ini, penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul, data tersebut berupa hasil jawaban responden dalam kuisisioner, yang berbentuk pilihan (*multiple choice*) yaitu dengan memilih dan memberi tanda pada jawaban yang dianggap paling benar menurut pendapat masing-masing responden, yang menjadi responden yaitu para penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Hasil pengolahan data berupa informasi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dan yang dirasakan penumpang kereta api Eksekutif Taksaka. Serta untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) mempengaruhi kepuasan penumpang.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan statistik. Analisis statistik merupakan analisis yang mengacu pada perhitungan dan penilaian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer melalui program SPSS.12, sedangkan analisis deskriptif merupakan analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis statistik.

4.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini terdapat dua analisis deskriptif, yaitu uji validitas, uji reliabilitas.

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pernyataan dalam suatu kuisioner. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 sampel. Hasil analisis dikatakan valid apabila setiap korelasi tidak melebihi angka 0.05. Hasil pengukuran uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan komputerisasi program SPSS seperti yang terdapt pada lampiran III dan dikelompokan seperti dibawah ini :

Tabel 4.1 Tabel Validitas

Atribut	Harapan	Yang dirasakan	Kepuasan
Ketepatan waktu keberangkatan	0.000	0.001	0.001
Ketepatan tiba ditujuan	0.000	0.000	0.000
Pelayanan tiket	0.000	0.002	0.002
Kemampuan karyawan menanggapi kebutuhan	0.000	0.000	0.000
Kemampuan karyawan menanggapi keluhan	0.000	0.000	0.000
Pemberian informasi yang jelas	0.000	0.000	0.000
Pengetahuan karyawan	0.000	0.000	0.000
Kemampuan berkomunikasi karyawan	0.000	0.001	0.001
Pelayanan yang baik	0.000	0.001	0.001
Perhatian kepada penumpang	0.000	0.000	0.000
Tanggung jawab karyawan	0.000	0.000	0.000
Kesan yang baik kepada penumpang	0.009	0.000	0.000
Kebersihan ruangan kereta api	0.000	0.000	0.000
Kerapihan penampilan karyawan	0.008	0.000	0.000
Ketersediaan fasilitas	0.000	0.000	0.000

Sumber : Data yang telah diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis kesahihan butir pernyataan pada harapan, yang dirasakan dan kepuasan dikatakan valid karena setiap korelasi tidak melebihi batas maksimal yaitu 0.05. Artinya setiap butir

pernyataan dalam kuisisioner valid dan setiap pernyataan mempunyai hubungan korelasi positif dengan pernyataan lainnya.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui handal atau tidaknya suatu alat ukur yang akan digunakan dalam suatu pengukuran dan dapat menunjukkan bahwa pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang relative tidak sama apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 96 sampel. Data ini dikatakan handal apabila melewati alpha 0.6. Hasil pengukuran uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan komputerisasi program SPSS seperti yang terdapat pada lampiran III dan dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Tabel Reliabilitas

Variabel	Alpha	Hasil
Harapan	0.716	Reliebel
Yang dirasakan	0.681	Reliebel
Kepuasan	0.681	Reliebel

Sumber : Data yang telah diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan dikatakan reliable karena melawati alpha 0.6, artinya setiap butir pernyataan dalam kuisisioner adalah reliable atau handal.

4.2 Analisis Statistik

Analisis statistik. merupakan analisis yang mengacu pada perhitungan dan penilaian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer. Metode yang dipakai adalah uji peringkat bertanda (wilcoxon), regresi linier sederhana dan rata-rata hitung (arithmetic mean).

4.2.1 Uji Peringkat Bertanda (wilcoxon)

Uji peringkat bertanda (wilcoxon) digunakan untuk membuktikan perbedaan dua variable yang merupakan dua sampel berhubungan, yaitu antara harapan dan yang dirasakan konsumen. Dalam penelitian ini uji wilcoxon digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang. Maka hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah :

- Hipotesis nol (H_0) menyatakan tidak terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.
- Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta

Jika signifikansi $\alpha \leq 0.05$ H_0 ditolak

Jika signifikansi $\alpha \geq 0.05$ H_0 diterima

Kemudian dengan menggunakan teknik komputerisasi program SPSS data tersebut di analisis. Hasil perhitungan komputerisasi analisis uji wilcoxon terdapat pada lampiran III dan dijelaskan sebagai berikut :

Dari analisis yang telah dilakukan pada uji wilcoxon, diperoleh beberapa data mengenai nilai rata-rata harapan, rata-rata yang dirasakan, selisish antara harapan dfan yang dirasakan dan tingkat signifikansi. Dan disimpulkan dengan tabel seperti dibawah ini :

Tabel 4.3 Tabel Uji Wilcoxon

Pernyataan Harapan – Yang dirasakan	Harapan	Dirasakan	Gap	Sig	Keterangan
Ketepatan waktu keberangkatan	3.781	4.781	1.000	0,000	Berbeda
Ketepatan tiba ditujuan	3.010	4.771	1.761	0,000	Berbeda
Pelayanan tiket	4.073	4.437	0.364	0,000	Berbeda
Kemampuan karyawan menanggapi kebutuhan penumpang	3.792	4.385	0.593	0,000	Berbeda
Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang	3.667	4.229	0.562	0,000	Berbeda
Pemberian informasi yang jelas	3.583	4.271	0.688	0,000	Berbeda
Pengetahuan karyawan	3.281	4.365	1.084	0,000	Berbeda
Kemampuan berkomunikasi dengan penumpang	3.229	3.906	0.677	0,000	Berbeda
Pelayanan yang baik	3.292	4.125	0.833	0,000	Berbeda
Perhatian kepada penumpang	3.802	3.698	-0.104	0.291	Tidak berbeda
Tanggung jawab karyawan pada keamanan jiwa penumpang	3.771	3.802	0.031	0.943	Tidak berbeda
Kesan yang baik pada penumpang	3.958	3.906	-0.052	0.575	Tidak berbeda
Kebersihan ruangan kereta api	3.885	3.958	0.073	0.522	Tidak berbeda
Kerapihan penampilan karyawan	3.323	3.865	0.542	0.000	Berbeda
Ketersediaan fasilitas	3.344	3.917	0.573	0.001	Berbeda

Sumber : Data yang telah diolah

Dari tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara harapan dengan apa yang dirasakan penumpang.. Artinya (pelayanan) jasa yang diberikan PT. KAI pada kereta api Taksaka berkualitas. Hanya saja pada beberapa pernyataan yaitu tentang perhatian karyawan, tanggung jawab karyawan, kesan dan kebersihan ruangan kurang berkualitas.

Dari tabel uji wilcoxon diatas dapat diuraikan melalui masing-masing butir pernyataan sebagai berikut :

1. Uji Wilcoxon pada ketepatan waktu pemberangkatan (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 <$

0.005 maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam waktu keberangkatan kereta api Taksaka sangat berkualitas (tepat waktu).

2. Uji Wilcoxon pada ketepatan tiba ditujuan (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam ketepatan waktu kereta api Taksaka tiba ditujuan sangat berkualitas (tepat waktu).

3. Uji Wilcoxon pada pelayanan tiket yang cepat (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam pelayanan tiket yang diberikan sangat berkualitas.

4. Uji Wilcoxon pada kemampuan karyawan dalam menanggapi kebutuhan penumpang (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal kemampuan karyawan menanggapi kebutuhan penumpang sangat berkualitas.

5. Uji Wilcoxon pada kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal kemampuan karyawan menanggapi setiap keluhan dan kritik dari penumpang sangat berkualitas.

6. Uji Wilcoxon pada kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada penumpang (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 <$

0.005 maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal kemampuan karyawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada penumpang sangat berkualitas.

7. Uji Wilcoxon pada pengetahuan karyawan (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal tingkat pengetahuan karyawan sangat berkualitas (wawasan karyawan luas).

8. Uji Wilcoxon pada kemampuan karyawan berkomunikasi dengan penumpang (harapan- yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal kemampuan karyawan berkomunikasi dengan penumpang sangat berkualitas.

9. Uji Wilcoxon pada pelayanan yang diberikan karyawan (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam pelayanan karyawan yang ramah dan sopan pada penumpang sangat berkualitas.

10. Uji Wilcoxon pada perhatian yang diberikan karyawan (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.291, artinya nilai exact sig. > taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.291 > 0.005$ maka H_0 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI kurang berkualitas dalam hal perhatian karyawan dengan penumpang, karena karyawan tidak selalu bisa memberikan perhatian kepada setiap penumpang.

11. Uji Wilcoxon pada tanggung jawab karyawan (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.943, artinya nilai exact sig. > taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.943 > 0.005$ maka H_0 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak

terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI kurang berkualitas dalam hal tanggung jawab karyawan pada keamanan dan keselamatan jiwa penumpang.

12. Uji Wilcoxon pada kesan yang baik pada penumpang (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.575, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi 0.575 > 0.005 maka H_0 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI kurang berkualitas dalam hal kesan yang diberikan karyawan pada setiap penumpang.

13. Uji Wilcoxon pada kebersihan ruangan kereta api (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.522, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi 0.522 > 0.005 maka H_0 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal

kebersihan ruangan kereta api kurang berkualitas, jika dibandingkan dengan kereta api eksekutif lainnya.

14. Uji Wilcoxon pada kerapian penampilan petugas (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.000, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.000 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI dalam hal penampilan petugas kereta api sangat berkualitas (penampilan petugas menarik).

15. Uji Wilcoxon pada ketersediaan fasilitas kereta api (harapan-yang dirasakan)

Dari tabel Test statistik didapat informasi, Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0.001, artinya nilai exact sig. < taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) atau signifikansi $0.001 < 0.005$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dengan yang dirasakan penumpang setelah menggunakan jasa kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Artinya pelayanan (jasa) yang diberikan PT. KAI pada fasilitas-fasilitas tv, pendingin ruangan dan toilet sangat berkualitas (fasilitas-fasilitas kereta baik).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa (pelayanan) jasa yang diberikan PT. KAI pada kereta api Taksaka cukup berkualitas. Hanya saja pada

beberapa pernyataan yaitu tentang perhatian karyawan, tanggung jawab karyawan, kesan dan kebersihan ruangan kurang berkualitas.

4.2.2 . Rata-rata hitung (arithmetic mean)

Dalam penelitian ini rata-rata hitung digunakan untuk mencari nilai rata-rata setiap butir pertanyaan dimensi-dimensi kualitas jasa, manakah diantara butir pertanyaan setiap dimensi kualitas jasa yang paling banyak mempengaruhi dan paling sedikit mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang berdasarkan ranking (peringkat). Perhitungan ini menggunakan teknik komputerisasi program SPSS. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Rangking Rata-rata Hitung

Variabel	Kualitas		Kepuasan	
	Nilai	Rangking	Nilai	Rangking
Ketepatan waktu keberangkatan	1.0000	3	4.7812	1
Ketepatan tiba ditujuan	1.7604	1	4.7708	2
Pelayanan tiket	0.3646	11	4.4375	3
Kemampuan karyawan menanggapi kebutuhan	0.5938	7	4.3854	4
Kemampuan karyawan menanggapi keluhan	0.5625	9	4.2292	7
Pemberian informasi yang jelas	0.6875	5	4.2708	6
Pengetahuan karyawan	1.0833	2	4.3646	5
Kemampuan berkomunikasi dengan penumpang	0.6771	6	3.9064	10
Pelayanan yang baik	0.8333	4	4.1250	8
Kerapihan penampilan karyawan	0.5417	10	3.8646	11
Ketersediaan fasilitas	0.5729	8	3.9167	9

Sumber : Data yang diolah

Dari data diatas, dapat diketahui susunan rangking dari setiap butir pernyataan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada variabel kualitas, rangking terendah berarti kualitas pelayanan kereta api Taksaka relatif kurang baik, dan pada rangking tertinggi berarti kualitas pelayanan kereta api Taksaka sangat baik. Sedangkan pada variabel kepuasan, rangking terendah berarti

pelayanan yang dirasakan konsumen pada saat menggunakan kereta api Taksaka kurang memuaskan, tetapi pada ranking tertinggi, berarti pelayanan yang dirasakan konsumen pada saat menggunakan kereta api Taksaka sangat memuaskan.

4.2.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing atribut mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api Taksaka. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible*. Regresi ini didasarkan pada data yang diperoleh dari kuisioner yang telah diberi skor, terdapat pada lampiran II. Kemudian dengan menggunakan teknik komputerisasi program SPSS data tersebut dianalisis. Hasil perhitungan komputerisasi analisis regresi sederhana terdapat pada lampiran III dan dikelompokkan dengan tabel seperti dibawah ini :

Tabel 4.4 Tabel Regresi Sederhana

Variabel	Signifikansi	Koefisien	R square
Ketepatan waktu keberangkatan	0.874	-0.007	0,000
Ketepatan tiba ditujuan	0.100	-0.062	0,028
Pelayanan tiket	0.801	0.029	0,001
Kemampuan karyawan menanggapi kebutuhan	0.262	0.098	0.013
Kemampuan karyawan menanggapi keluhan	0.028	0.192	0.050
Pemberian informasi yang jelas	0.974	-0.003	0.000
Pengetahuan karyawan	0.604	-0.033	0.003
Kemampuan berkomunikasi dengan penumpang	0.877	0.013	0.000
Pelayanan yang baik	0.286	-0.095	0.012
Kerapihan penampilan karyawan	0.259	0.114	0.014
Ketersediaan fasilitas	0.002	0.248	0.095

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa hampir semua butir pernyataan dalam setiap dimensi tidak mempengaruhi kepuasan penumpang. Tetapi butir pernyataan pada dimensi *responsiveness* yang kedua dan *tangible*

yang ketiga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yaitu mengenai kemampuan karyawan kereta api Taksaka dalam menanggapi keluhan penumpang dan ketersediaan fasilitas tv, pendingin ruangan dan toilet yang baik dan terawat.

Sedangkan pada ketiga butir pernyataan dalam dimensi empathy dan butir pertama dalam dimensi tangible, tidak dilakukan analisis. Hal ini disebabkan, karena pada pernyataan-pernyataan tersebut tidak terdapat perbedaan antara harapan dan yang dirasakan konsumen, data tersebut diperoleh dalam analisis wilcoxon.

Dari tabel regresi sederhana diatas dapat diuraikan melalui masing-masing dimensi kualitas jasa sebagai berikut :

1 Kepuasan penumpang berdasarkan dimensi reliability

Berdasarkan data yang didapat dan diolah dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana (terdapat pada lampiran III) maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- Dalam butir pernyataan 1 pada dimensi reliability, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4,809, koefisien regresi reliability adalah -0,007, R square sebesar 0.000 dan signifikan sebesar 0,874.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.000 artinya butir pernyataan 1 pada dimensi reliability mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0 % atau ketepatan waktu pemberangkatan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0%.

Dengan signifikansi sebesar 0.874, atau lebih besar dari 0.05, atau signifikansi $0.874 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya ketepatan waktu

keberangkatan kereta api Taksaka tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

- Dalam butir pernyataan 2 pada dimensi reliability, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4,958 dan koefisien regresi reliability adalah -0,062. R square sebesar 0,028, signifikan sebesar 0,100.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0,028 artinya butir pernyataan 2 pada dimensi reliability mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 2.8% atau ketepatan waktu kereta api tiba ditujuan hanya mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 2.8%.

Dengan signifikansi sebesar 0.100, atau lebih besar dari 0.05 atau signifikansi $0.100 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya ketepatan waktu kereta api Taksaka tiba ditujuan tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

- Dalam butir pernyataan 3 pada dimensi reliability, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4.320 dan koefisien regresi reliability adalah 0,029. R square sebesar 0.001, signifikan sebesar 0.801.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.001 artinya butir pernyataan 3 pada dimensi reliability mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.1% atau pelayanan tiket yang diberikan PT. KAI hanya mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.1%.

Dengan signifikansi sebesar 0.801, atau lebih besar dari 0.05 atau signifikansi $0.801 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya pelayanan tiket yang diberikan PT. KAI tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability tidak mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta.

2. Kepuasan penumpang berdasarkan dimensi responsiveness

Berdasarkan data yang didapat dan diolah dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana (terdapat pada lampiran III) maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- Dalam butir pernyataan 1 pada dimensi responsiveness, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4.012, koefisien regresi responsiveness adalah 0.098, R square sebesar 0.013 dan signifikan sebesar 0.262.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.013 artinya butir pernyataan 1 pada dimensi responsiveness mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 1.3% atau kemampuan karyawan kereta api Taksaka dalam menanggapi kebutuhan penumpang hanya mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 1.3%.

Dengan signifikansi sebesar 0.262, atau lebih besar dari 0.05 atau signifikansi $0.262 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya kemampuan karyawan kereta api Taksaka dalam menanggapi kebutuhan penumpang tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

- Dalam butir pernyataan 2 pada dimensi responsiveness, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 3.524 dan koefisien regresi

responsiveness adalah 0,192. R square sebesar 0.050, signifikan sebesar 0,028.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.050 artinya butir pernyataan 2 pada dimensi responsiveness mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 5% atau kemampuan karyawan kereta api Taksaka untuk cepat menanggapi keluhan penumpang mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 5%.

Dengan signifikansi sebesar 0.028, atau lebih kecil dari 0.05, atau signifikansi $0.028 \leq 0.05$ maka H_0 ditolak, artinya kemampuan karyawan kereta api Taksaka untuk cepat menanggapi keluhan penumpang mempengaruhi kepuasan penumpang.

- Dalam butir pernyataan 3 pada dimensi responsiveness, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4.281 dan koefisien regresi responsiveness adalah -0,003. R square sebesar 0,000, signifikan sebesar 0.974.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.000 artinya butir pernyataan 3 pada dimensi responsiveness mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0%, atau informasi yang diberikan kepada penumpang oleh karyawan kereta api Taksaka mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0%.

Dengan signifikansi sebesar 0.974, atau lebih besar dari 0.05, atau signifikansi $0.974 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya informasi yang

diberikan kepada penumpang oleh karyawan kereta api Taksaka tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa butir pernyataan yang terdapat pada dimensi responsiveness tidak mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta. Tetapi pada butir pernyataan lainnya cukup mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta, yaitu pada butir pernyataan yang kedua.

3. Kepuasan penumpang berdasarkan dimensi assurance

Berdasarkan data yang didapat dan diolah dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana (terdapat pada lampiran III) maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- Dalam butir pernyataan 1 pada dimensi assurance, dapat diketahui bahwa koefisien regresi konstanta adalah 4.471, koefisien regresi assurance adalah -0.033, R square sebesar 0.003 dan signifikan sebesar 0.604.

Dari persamaan regresi diatas, nilai R square yang didapat adalah 0.003 artinya butir pernyataan 1 pada dimensi assurance mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.3% atau tingkat pengetahuan karyawan kereta api Taksaka hanya mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.3%.

Dengan signifikansi sebesar 0.604, atau lebih besar dari 0.05, atau signifikansi $0.604 \geq 0.05$ maka H_0 diterima, artinya tingkat pengetahuan karyawan kereta api Taksaka tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melihat hasil analisis data yang dilakukan terhadap responden yang berjumlah 96 orang maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- (1) Dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji wilcoxon menunjukkan bahwa penumpang merasa pelayanan (jasa) yang diberikan oleh kereta api Taksaka selama ini cukup berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan antara harapan dengan apa yang dirasakan oleh penumpang terhadap pelayanan (jasa) kereta api Taksaka. Dan pelayanan yang dirasakan penumpang jauh lebih baik dari apa yang diharapkan selama menggunakan kereta api Taksaka. Misalnya saja pada ketepatan waktu keberangkatan dan tiba ditujuan, pelayanan tiket, kemampuan karyawan, keamanan penumpang, kerapihan karyawan serta ketersediaan sarana tv, ac sudah sangat baik dimata penumpang, penumpang berharap pelayanan dalam hal keamanan, perhatian karyawan dan kebersihan ruangan juga baik (berkualitas) tetapi dalam kenyataan hal ini dirasakan kurang baik (berkualitas) menurut para penumpang. Oleh karena itu karyawan kereta api Taksaka harus lebih meningkatkan perhatian dan pelayanan terutama pada keamanan dan kebersihan ruangan.

(2) Dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan regresi sederhana maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada masing-masing dimensi kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) secara keseluruhan tidak mempengaruhi kepuasan penumpang. Tetapi pada pernyataan dimensi responsiveness dan tangible tentang kemampuan karyawan kereta api Taksaka dalam menanggapi keluhan penumpang dan sarana tv, ac yang baik sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini mungkin disebabkan penumpang telah merasa bahwa kualitas pelayanan (jasa) kereta api Taksaka sudah baik sehingga penumpang terpengaruh menggunakan kereta api Taksaka hanya karena fasilitas yang lengkap dan kenyamanan pada saat perjalanan.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan pada penumpang kereta api eksekutif Taksaka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

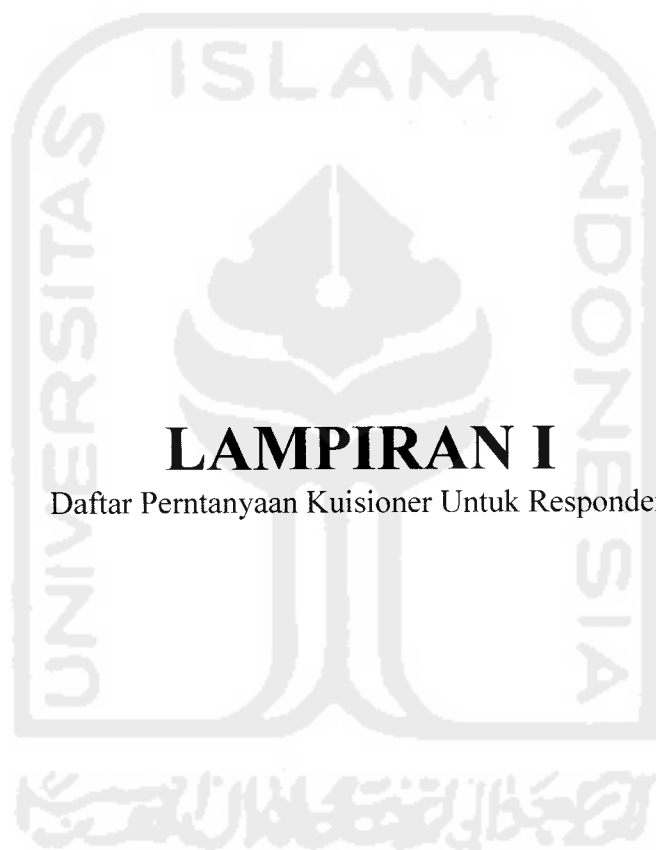
- (1) Pelayanan yang diberikan PT. KAI pada kereta api Taksaka sejauh ini sudah cukup baik (berkualitas). Hanya saja karyawan kereta api Taksaka harus lebih memperhatikan pada keselamatan jiwa penumpang dan kebersihan ruangan. Karyawan harus bisa menjamin keamanan penumpang terutama selama dalam perjalanan, hal tersebut merupakan tanggung jawab karyawan kereta api Taksaka secara keseluruhan. Ini sangat penting bagi penumpang, agar lebih yakin dan percaya dalam menggunakan kereta api Taksaka.

- (2) Penumpang secara keseluruhan telah merasa puas atas tanggapan setiap karyawan dalam mengatasi keluhan dan fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam kereta api Taksaka, oleh karena itu setiap karyawan harus dapat mempertahankan kondisi ini dan lebih meningkatkan pelayanan pada bidang-bidang pelayanan lainnya yang dirasa masih terdapat beberapa kekurangan, agar nantinya penumpang dapat merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan dalam kereta api Taksaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Foster, Timothy (2001). *Customer Care*. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Gasperz, Vincent (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan konsep-konsep kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Edisi 1. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Isnawati, Nur (2004). *Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan RSUD Ambarawa*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler, Philip (terj) (1997). *Manajemen Pemasaran* 9 e Jilid 1. New Jersey: Prentice-Hall, inc
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi 1. Salemba empat. Jakarta
- Setiadi, Budi (2003). *Analisis Pengaruh kualitas jasa dengan kepuasan Pelanggan bus malam eksekutif Rosalia Indah Surakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Surakarta: Fakultas Ekonomi UMS.
- Stanton, William J (1933). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Swastha, Basu (1990). *Perilaku konsumen*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy (1997). *Total Quality Service (TQS)*. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.



LAMPIRAN I

Daftar Pertanyaan Kuisisioner Untuk Responden

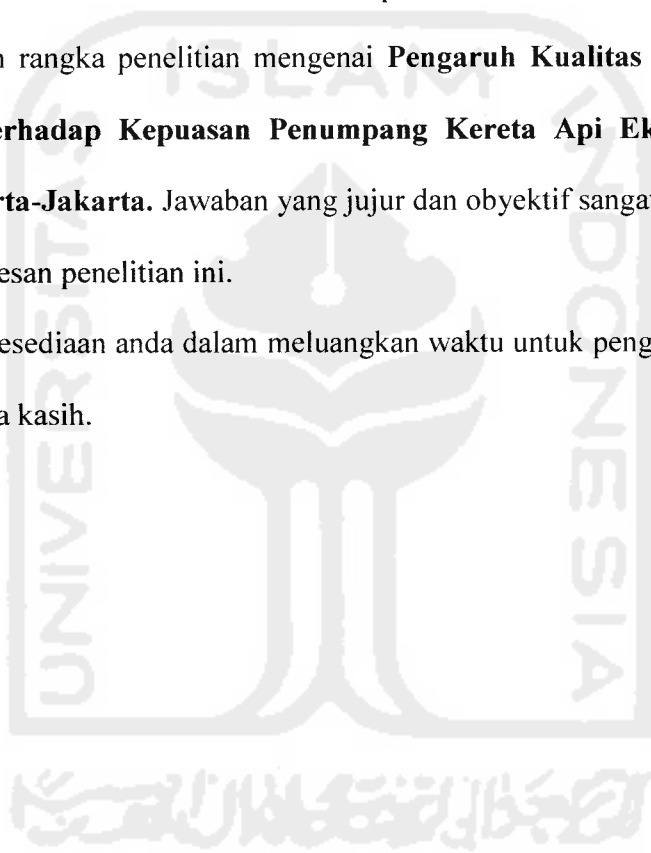
KUISIONER

Dengan Hormat,

Perkenankan saya memohon kesediaan waktu bapak/ibu, saudara/saudari untuk mengisi kuisisioner ini dalam rangka penelitian mengenai **Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Eksekutif Taksaka Jurusan Yogyakarta-Jakarta**. Jawaban yang jujur dan obyektif sangat diperlukan untuk terjaminnya kesuksesan penelitian ini.

Atas bantuan dan kesediaan anda dalam meluangkan waktu untuk pengisian kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya



**Daftar Pernyataan untuk Penumpang Kereta Api Eksekutif Taksaka
Jurusan Yogyakarta-Jakarta**

Petunjuk :

Berilah tanda (X) pada angka yang tersedia sesuai dengan jawaban anda

A. Jasa yang diharapkan oleh penumpang dari Kereta Api Eksekutif Taksaka

Keterangan : SP = Sangat Penting
P = Penting
C = Cukup
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

No	Apa yang anda harapkan sebelum menggunakan jasa Kereta Api Eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta	STP	TP	C	P	SP
A	Reliability (keandalan)					
1	Ketepatan waktu pemberangkatan					
2	Ketepatan waktu tiba ditujuan					
3	Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu					
B	Responsiveness (tanggapan)					
1	Kemampuan karyawan kereta api dalam menanggapi kebutuhan penumpang					
2	Kemampuan karyawan kereta api untuk cepat menanggapi keluhan penumpang					
3	Petugas kereta api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang					
C	Assurance (Keyakinan)					
1	Pengetahuan karyawan kereta api cukup					
2	Karyawan mampu berkomunikasi yang efektif dengan penumpang					
3	Pelayanan yang ramah dan sopan					
D	Empaty (empati)					
1	Memberi perhatian pada penumpang					
2	Bertanggung jawab pada keamanan dan jiwa penumpang					
3	Petugas memberi kesan baik pada penumpang					
E	Tangible (berwujud)					
1	Kebersihan ruangan kereta api					
2	Kerapihan penampilan petugas kereta api					
3	Tersedianya fasilitas TV,AC,dan WC yang baik					

B. Jasa yang diterima atau dirasakan oleh penumpang dari Kereta Api Eksekutif Taksaka

Keterangan : SB = Sangat Baik
 B = Baik
 C = Cukup
 TB = Tidak Baik
 STB = Sangat Tidak Baik

No	Apa yang anda rasakan setelah menggunakan jasa Kereta Api Eksekutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta	STB	TB	C	B	SB
A	Reliability (keandalan)					
1	Ketepatan waktu pemberangkatan					
2	Ketepatan waktu tiba ditujuan					
3	Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu					
B	Responsiveness (tanggapan)					
1	Kemampuan karyawan kereta api dalam menanggapi kebutuhan penumpang					
2	Kemampuan karyawan kereta api untuk cepat menanggapi keluhan penumpang					
3	Petugas kereta api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang					
C	Assurance (Keyakinan)					
1	Pengetahuan karyawan kereta api cukup					
2	Karyawan mampu berkomunikasi yang efektif dengan penumpang					
3	Pelayanan yang ramah dan sopan					
D	Empaty (empati)					
1	Memberi perhatian pada penumpang					
2	Bertanggung jawab pada keamanan dan jiwa penumpang					
3	Petugas memberi kesan baik pada penumpang					
E	Tangible (berwujud)					
1	Kebersihan ruangan kereta api					
2	Kerapihan penampilan petugas kereta api					
3	Tersedianya fasilitas TV,AC,dan WC yang baik					

C. Kepuasan Konsumen terhadap Kereta Api Eksekutif Taksaka

Keterangan : SS = Sangat Setuju

S = Setuju

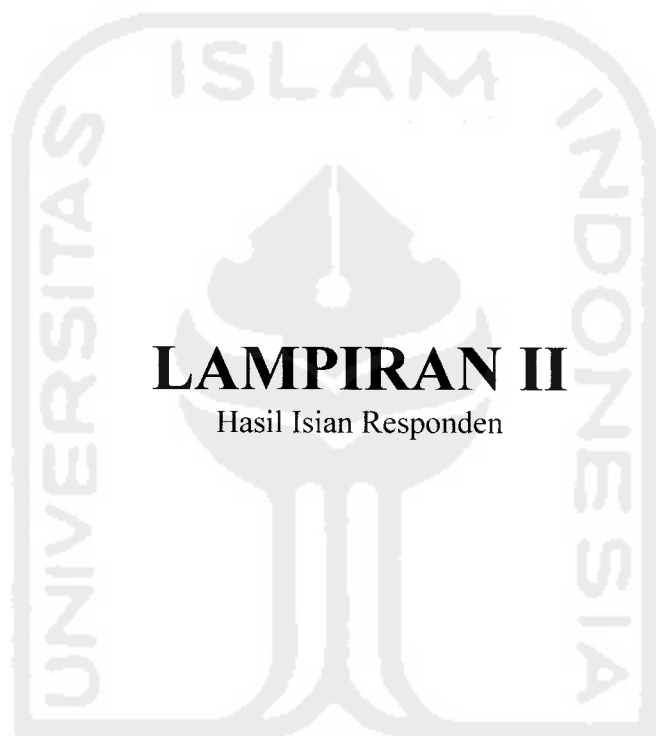
C = Cukup

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap jasa yang telah diberikan oleh PT. KAI selama menggunakan Kereta Api Eksekutif Taksaka	STS	TS	C	S	SS
A	Reliability (keandalan)					
1	Kereta api berangkat tepat pada waktunya					
2	Kereta api sampai ditujuan tepat pada waktunya					
3	Penumpang tidak membutuhkan waktu lama dalam mendapatkan tiket					
B	Responsiveness (tanggapan)					
1	Karyawan/petugas selalu siap jika penumpang membutuhkan sesuatu					
2	Karyawan/petugas cepat dan tepat dalam menangani keluhan penumpang					
3	Petugas menjalankan tugas dengan terampil dan profesional					
C	Assurance (Keyakinan)					
1	Karyawan/petugas berbicara jelas dan memahami apa yang disampaikan penumpang					
2	Karyawan/petugas melayani kebutuhan penumpang dengan baik					
3	Karyawan/petugas dalam melayani penumpang selalu dengan senyuman dan bertutur kata sopan					
D	Empaty (empati)					
1	Karyawan/petugas memberikan perhatian secara individual kepada penumpang					
2	Karyawan/petugas menjaga keamanan barang-barang milik penumpang dan memastikan penumpang merasa aman dalam kereta api tersebut					
3	Karyawan/petugas memastikan penumpang tidak akan merasa kecewa dan terganggu dalam perjalanan					
E	Tangible (berwujud)					
1	Karyawan/petugas selalu menjaga kebersihan ruangan kereta api					
2	Karyawan/petugas berpakaian rapi dan menarik					
3	Fasilitas TV,AC dan WC berfungsi dengan baik					

Terima kasih atas kesediaan waktu Anda !



LAMPIRAN II

Hasil Isian Responden

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

	H7
5	3
2	4
2	2
3	4
5	3
4	3
5	3
3	3
3	3
5	4
3	3
4	3
3	2
4	4
3	4
4	2
3	3
3	3
3	3
4	4
4	2
4	3
4	5
4	3
4	2
3	3
3	3
4	4
4	4
3	3
3	2
4	5
5	4
4	4
3	3
3	2
4	3
4	5
2	4
2	4
4	3
3	4
4	2
4	5
4	2

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	Harapan
1	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	51
2	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	2	2	54
3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	5	4	3	2	46
4	4	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	53
5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	54
6	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	50
7	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	5	2	60
8	4	2	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	61
9	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	46
10	4	4	5	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	51
11	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	2	3	3	4	2	47
12	4	2	4	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	47
13	4	2	4	5	4	2	2	2	3	1	2	4	3	3	3	44
14	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	1	46
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	60
16	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	57
17	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	57
18	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	52
19	2	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	54
20	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	3	2	60
21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	1	64
22	4	2	4	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	51
23	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	42
24	5	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	51
25	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	61
26	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	63
27	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	3	4	51
28	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	55
29	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	48
30	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	55
31	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	2	58
32	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	63
33	5	4	5	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	54
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	56
35	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	46
36	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	65
37	5	5	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	3	4	3	55
38	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	66
39	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	50
40	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	50
41	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	48
42	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
43	4	2	4	3	4	3	5	2	3	2	3	3	4	3	3	48
44	4	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	49
45	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	61
46	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	45
47	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	5	4	48
48	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	65
49	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	58

No	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	Rasakan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	56
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	63
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	62
6	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	3	4	3	3	4	57
7	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	61
8	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	69
9	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	52
10	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	3	5	61
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	68
12	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	63
13	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	59
14	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	66
15	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	58
16	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	5	4	56
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	72
18	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	63
19	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	62
20	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	62
21	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	58
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	66
23	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	67
24	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	61
25	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	59
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	58
28	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	61
29	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
30	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	65
31	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
32	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	63
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	71
34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61
35	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
36	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	62
37	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	63
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	71
39	4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	53
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	4	66
41	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	4	5	4	62
42	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	65
43	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	59
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	67
45	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	55
46	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	69
47	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	4	4	55
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	57
49	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	5	3	4	60
50	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	69
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	67

No	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	Rasakan
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
53	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	67
54	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	69
55	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	3	2	4	60
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	62
57	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	62
58	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	5	3	3	60
59	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	62
60	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	63
61	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	3	58
62	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	66
63	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	2	2	53
64	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	57
65	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	66
66	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	67
67	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	63
68	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	2	57
69	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	3	2	57
70	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70
71	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	62
72	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	62
73	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	64
74	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	2	3	55
75	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	66
76	4	5	3	5	4	5	4	4	5	2	4	4	3	3	4	59
77	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	2	61
78	4	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	2	3	3	2	53
79	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	60
80	5	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	2	5	5	5	63
81	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	4	4	3	58
82	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	64
83	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	65
84	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	3	64
85	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	66
86	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	68
87	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	55
88	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	2	59
89	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	63
90	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	2	55
91	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	3	4	4	61
92	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	69
93	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	2	5	5	62
94	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	61
95	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	69

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	Kepuasan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	56
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	63
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	62
6	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	3	4	3	3	4	57
7	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	61
8	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	69
9	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	52
10	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	3	5	61
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	68
12	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	63
13	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	59
14	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	66
15	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	58
16	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	5	4	56
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	72
18	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	63
19	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	62
20	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	62
21	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	58
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	66
23	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	67
24	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	61
25	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	59
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	58
28	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	61
29	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
30	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	65
31	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
32	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	63
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	71
34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61
35	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
36	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	62
37	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	63
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	71
39	4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	53
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	4	66
41	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	4	5	4	62
42	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	65
43	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	59
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	67
45	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	55
46	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	69
47	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	4	4	55
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	57
49	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	5	3	4	60
50	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	69
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	67

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	Kepuasan
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
53	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	67
54	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	69
55	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	3	2	4	60
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	62
57	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	62
58	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	5	3	3	60
59	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	62
60	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	63
61	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	3	58
62	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	66
63	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2	2	53
64	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	57
65	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	66
66	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	67
67	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	63
68	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	2	57
69	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	3	2	57
70	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70
71	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	62
72	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	62
73	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	64
74	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	2	3	55
75	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	66
76	4	5	3	5	4	5	4	4	5	2	4	4	3	3	4	59
77	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	2	61
78	4	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	2	3	3	2	53
79	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	60
80	5	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	2	5	5	5	63
81	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	4	4	3	58
82	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	64
83	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	65
84	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	64
85	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	66
86	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	68
87	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	55
88	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	2	4	59
89	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	63
90	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	55
91	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	2	3	4	4	4	61
92	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	69
93	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	5	5	4	62
94	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	61
95	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	69



LAMPIRAN III

Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Jasa Kereta Api Taksaka
Terhadap Kepuasan Penumpang

Validitas Variabel Harapan

Correlations

		H
h1	Pearson Correlation	.509(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h2	Pearson Correlation	.485(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h3	Pearson Correlation	.521(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h4	Pearson Correlation	.476(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h5	Pearson Correlation	.480(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h6	Pearson Correlation	.562(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h7	Pearson Correlation	.398(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h8	Pearson Correlation	.366(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h9	Pearson Correlation	.470(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h10	Pearson Correlation	.580(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h11	Pearson Correlation	.601(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h12	Pearson Correlation	.265(**)
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	96
h13	Pearson Correlation	.381(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
h14	Pearson Correlation	.268(**)
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	96
h15	Pearson Correlation	.434(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
H	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Variabel Yang Dirasakan

Correlations

		R
r1	Pearson Correlation	.329(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
r2	Pearson Correlation	.361(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r3	Pearson Correlation	.307(**)
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	96
r4	Pearson Correlation	.396(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r5	Pearson Correlation	.430(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r6	Pearson Correlation	.416(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r7	Pearson Correlation	.362(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r8	Pearson Correlation	.345(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
r9	Pearson Correlation	.323(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
r10	Pearson Correlation	.507(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r11	Pearson Correlation	.428(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r12	Pearson Correlation	.441(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r13	Pearson Correlation	.620(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r14	Pearson Correlation	.603(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
r15	Pearson Correlation	.529(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
R	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Variabel Kepuasan

Correlations

		K
k1	Pearson Correlation	.329(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
k2	Pearson Correlation	.361(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k3	Pearson Correlation	.307(**)
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	96
k4	Pearson Correlation	.396(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k5	Pearson Correlation	.430(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k6	Pearson Correlation	.416(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k7	Pearson Correlation	.362(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k8	Pearson Correlation	.345(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
k9	Pearson Correlation	.323(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	96
k10	Pearson Correlation	.507(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k11	Pearson Correlation	.428(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k12	Pearson Correlation	.441(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k13	Pearson Correlation	.620(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k14	Pearson Correlation	.603(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
k15	Pearson Correlation	.529(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
K	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	96.0
	Excluded (a)	4	4.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.727	15

Inter-Item Covariance Matrix

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
H1	.846	.539	.195	.154	.032	.150	.115	.114	.149	.072	.118	.064	.090	.019	.097
H2	.539	1.316	.073	.086	.014	.225	.018	.155	.197	.097	.234	.032	-.041	.207	.123
H3	.195	.073	.342	.142	.140	.157	.127	.078	.126	.120	.112	.003	.135	-.055	.101
H4	.154	.086	.142	.504	.246	.175	.017	.038	.125	.127	.204	.044	.029	-.006	.104
H5	.032	.014	.140	.246	.730	.218	.105	.130	.077	.291	.218	.039	.077	.098	.000
H6	.150	.225	.157	.175	.218	.646	.161	.118	.112	.254	.209	-.060	.015	.125	.155
H7	.115	.018	.127	.017	.105	.161	.920	.072	.170	.056	.160	.043	.127	-.018	.176
H8	.114	.155	.078	.038	.130	.118	.072	.831	.048	.130	.074	-.001	.058	.009	.110
H9	.149	.197	.126	.125	.077	.112	.170	.048	.946	.269	.131	.002	.086	.179	.078
H10	.072	.097	.120	.127	.291	.254	.056	.130	.269	.960	.386	.129	.146	.033	.279
H11	.118	.234	.112	.204	.218	.209	.160	.074	.131	.386	.747	.138	.058	.127	.143
H12	.064	.032	.003	.044	.039	-.060	.043	-.001	.002	.129	.138	.440	.048	-.018	.130
H13	.090	-.041	.135	.029	.077	.015	.127	.058	.086	.146	.058	.048	.376	.006	.166
H14	.019	.207	-.055	-.006	.098	.125	-.018	.009	.179	.033	.127	-.018	.006	.853	-.102
H15	.097	.123	.101	.104	.000	.155	.176	.110	.078	.279	.143	.130	.166	-.102	1.028

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.586	3.010	4.073	1.063	1.353	.100	15

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
53.7917	34.651	5.88650	15

Reliability Dirasakan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	96.0
	Excluded (a)	4	4.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.681	.690	15

Inter-Item Covariance Matrix

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
R1	.173	.055	.002	.012	.019	.039	.028	.032	.017	.028	.030	.011	.096	.086	.045
R2	.055	.179	.017	.047	.053	.052	.032	.063	-.024	-.038	.049	-.043	.117	.116	.075
R3	.002	.017	.417	.051	.078	.007	.060	.031	.082	.102	.035	.063	.029	.028	-.026
R4	.012	.047	.051	.366	.195	.116	.079	-.006	.004	.044	-.039	-.079	.132	.095	.159
R5	.019	.053	.078	.195	.536	.158	.105	.074	-.082	-.025	.014	.011	.104	.137	.167
R6	.039	.052	.007	.116	.158	.410	.121	.026	.039	.093	-.083	.057	.085	.111	.075
R7	.028	.032	.060	.079	.105	.121	.339	.087	-.014	-.015	-.106	-.008	.100	.187	.041
R8	.032	.063	.031	-.006	.074	.026	.087	.591	-.020	.024	-.008	-.030	.101	.219	.118
R9	.017	-.024	.082	.004	-.082	.039	-.014	-.020	.700	.396	.120	.149	.079	-.025	-.095
R10	.028	-.038	.102	.044	-.025	.093	-.015	.024	.396	.845	.287	.435	.103	-.010	.017
R11	.030	.049	.035	-.039	.014	-.083	-.106	-.008	.120	.287	.897	.455	.107	.089	.141
R12	.011	-.043	.063	-.079	.011	.057	-.008	-.030	.149	.435	.455	1.012	.112	-.002	.034
R13	.096	.117	.029	.132	.104	.085	.100	.101	.079	.103	.107	.112	.819	.447	.323
R14	.086	.116	.028	.095	.137	.111	.187	.219	-.025	-.010	.089	-.002	.447	.813	.378
R15	.045	.075	-.026	.159	.167	.075	.041	.118	-.095	.017	.141	.034	.323	.378	.667

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.161	3.698	4.781	1.083	1.293	.115	15

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.4167	24.077	4.90685	15

Reliability Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	96.0
	Excluded (a)	4	4.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.681	.690	15

Inter-Item Covariance Matrix

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15
K1	.173	.055	.002	.012	.019	.039	.028	.032	.017	.028	.030	.011	.096	.086	.045
K2	.055	.179	.017	.047	.053	.052	.032	.063	-.024	-.038	.049	-.043	.117	.116	.075
K3	.002	.017	.417	.051	.078	.007	.060	.031	.082	.102	.035	.063	.029	.028	-.026
K4	.012	.047	.051	.366	.195	.116	.079	-.006	.004	.044	-.039	-.079	.132	.095	.159
K5	.019	.053	.078	.195	.536	.158	.105	.074	-.082	-.025	.014	.011	.104	.137	.167
K6	.039	.052	.007	.116	.158	.410	.121	.026	.039	.093	-.083	.057	.085	.111	.075
K7	.028	.032	.060	.079	.105	.121	.339	.087	-.014	-.015	-.106	-.008	.100	.187	.041
K8	.032	.063	.031	-.006	.074	.026	.087	.591	-.020	.024	-.008	-.030	.101	.219	.118
K9	.017	-.024	.082	.004	-.082	.039	-.014	-.020	.700	.396	.120	.149	.079	-.025	-.095
K10	.028	-.038	.102	.044	-.025	.093	-.015	.024	.396	.845	.287	.435	.103	-.010	.017
K11	.030	.049	.035	-.039	.014	-.083	-.106	-.008	.120	.287	.897	.455	.107	.089	.141
K12	.011	-.043	.063	-.079	.011	.057	-.008	-.030	.149	.435	.455	1.012	.112	-.002	.034
K13	.096	.117	.029	.132	.104	.085	.100	.101	.079	.103	.107	.112	.819	.447	.323
K14	.086	.116	.028	.095	.137	.111	.187	.219	-.025	-.010	.089	-.002	.447	.813	.378
K15	.045	.075	-.026	.159	.167	.075	.041	.118	-.095	.017	.141	.034	.323	.378	.667

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.161	3.698	4.781	1.083	1.293	.115	15

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.4167	24.077	4.90685	15

Ketepatan Waktu Pemberangkatan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan1 - harapan1	Negative Ranks	3(a)	26.50	79.50
	Positive Ranks	67(b)	35.90	2405.50
	Ties	26(c)		
	Total	96		

- a dirasakan1 < harapan1
b dirasakan1 > harapan1
c dirasakan1 = harapan1

Test Statistics(b)

	dirasakan1 - harapan1
Z	-7.183(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a Based on negative ranks.
b Wilcoxon Signed Ranks Test

Ketepatan Tiba Ditujuan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan2 - harapan2	Negative Ranks	4(a)	15.00	60.00
	Positive Ranks	78(b)	42.86	3343.00
	Ties	14(c)		
	Total	96		

- a dirasakan2 < harapan2
b dirasakan2 > harapan2
c dirasakan2 = harapan2

Test Statistics(b)

	dirasakan2 - harapan2
Z	-7.730(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a Based on negative ranks.
b Wilcoxon Signed Ranks Test

Pelayanan Tiket

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan3 - harapan3	Negative Ranks	15(a)	32.13	482.00
	Positive Ranks	47(b)	31.30	1471.00
	Ties	34(c)		
	Total	96		

a dirasakan3 < harapan3

b dirasakan3 > harapan3

c dirasakan3 = harapan3

Test Statistics(b)

	dirasakan3 - harapan3
Z	-3.807(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kemampuan Karyawan Menanggapi Kebutuhan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan4 - harapan4	Negative Ranks	8(a)	31.75	254.00
	Positive Ranks	54(b)	31.46	1699.00
	Ties	34(c)		
	Total	96		

a dirasakan4 < harapan4

b dirasakan4 > harapan4

c dirasakan4 = harapan4

Test Statistics(b)

	dirasakan4 - harapan4
Z	-5.369(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kemampuan Karyawan Menanggapi Keluhan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan5 - harapan5	Negative Ranks	13(a)	24.35	316.50
	Positive Ranks	49(b)	33.40	1636.50
	Ties	34(c)		
	Total	96		

a dirasakan5 < harapan5

b dirasakan5 > harapan5

c dirasakan5 = harapan5

Test Statistics(b)

	dirasakan5 - harapan5
Z	-4.844(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Karyawan Memberikan Informasi Yang Lengkap

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan6 - harapan6	Negative Ranks	10(a)	25.95	259.50
	Positive Ranks	54(b)	33.71	1820.50
	Ties	32(c)		
	Total	96		

a dirasakan6 < harapan6

b dirasakan6 > harapan6

c dirasakan6 = harapan6

Test Statistics(b)

	dirasakan6 - harapan6
Z	-5.464(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Pengetahuan Karyawan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan7 - harapan7	Negative Ranks	5(a)	22.20	111.00
	Positive Ranks	63(b)	35.48	2235.00
	Ties	28(c)		
	Total	96		

a dirasakan7 < harapan7

b dirasakan7 > harapan7

c dirasakan7 = harapan7

Test Statistics(b)

	dirasakan7 - harapan7
Z	-6.617(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kemampuan Berkomunikasi Karyawan Dengan Penumpang

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan8 - harapan8	Negative Ranks	15(a)	24.00	360.00
	Positive Ranks	51(b)	36.29	1851.00
	Ties	30(c)		
	Total	96		

a dirasakan8 < harapan8

b dirasakan8 > harapan8

c dirasakan8 = harapan8

Test Statistics(b)

	dirasakan8 - harapan8
Z	-4.908(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Pelayanan Yang Ramah Dan Sopan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan9 - harapan9	Negative Ranks	17(a)	24.35	414.00
	Positive Ranks	55(b)	40.25	2214.00
	Ties	24(c)		
	Total	96		

a dirasakan9 < harapan9

b dirasakan9 > harapan9

c dirasakan9 = harapan9

Test Statistics(b)

	dirasakan9 - harapan9
Z	-5.182(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Perhatian Karyawan Pada Penumpang

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan10 - harapan10	Negative Ranks	41(a)	37.39	1533.00
	Positive Ranks	32(b)	36.50	1168.00
	Ties	23(c)		
	Total	96		

a dirasakan10 < harapan10

b dirasakan10 > harapan10

c dirasakan10 = harapan10

Test Statistics(b)

	dirasakan10 - harapan10
Z	-1.056(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.291

a Based on positive ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Tanggung Jawab Karyawan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan11 - harapan11	Negative Ranks	34(a)	30.29	1030.00
	Positive Ranks	30(b)	35.00	1050.00
	Ties	32(c)		
	Total	96		

a dirasakan11 < harapan11

b dirasakan11 > harapan11

c dirasakan11 = harapan11

Test Statistics(b)

	dirasakan11 - harapan11
Z	-.071(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.943

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kesan Karyawan Pada Penumpang

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan12 - harapan12	Negative Ranks	29(a)	38.62	1120.00
	Positive Ranks	35(b)	27.43	960.00
	Ties	32(c)		
	Total	96		

a dirasakan12 < harapan12

b dirasakan12 > harapan12

c dirasakan12 = harapan12

Test Statistics(b)

	dirasakan12 - harapan12
Z	-.561(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.575

a Based on positive ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kebersihan Ruang Kereta Api

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan13 - harapan13	Negative Ranks	32(a)	31.59	1011.00
	Positive Ranks	34(b)	35.29	1200.00
	Ties	30(c)		
	Total	96		

a dirasakan13 < harapan13

b dirasakan13 > harapan13

c dirasakan13 = harapan13

Test Statistics(b)

		dirasakan13 - harapan13
Z		-.640(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)		.522

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Kerapihan Penampilan Karyawan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan14 - harapan14	Negative Ranks	20(a)	35.80	716.00
	Positive Ranks	55(b)	38.80	2134.00
	Ties	21(c)		
	Total	96		

a dirasakan14 < harapan14

b dirasakan14 > harapan14

c dirasakan14 = harapan14

Test Statistics(b)

		dirasakan14 - harapan14
Z		-3.894(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test

Fasilitas TV, AC Dan Toilet Yang Baik

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
dirasakan15 - harapan15	Negative Ranks	23(a)	34.22	787.00
	Positive Ranks	52(b)	39.67	2063.00
	Ties	21(c)		
	Total	96		

a dirasakan15 < harapan15

b dirasakan15 > harapan15

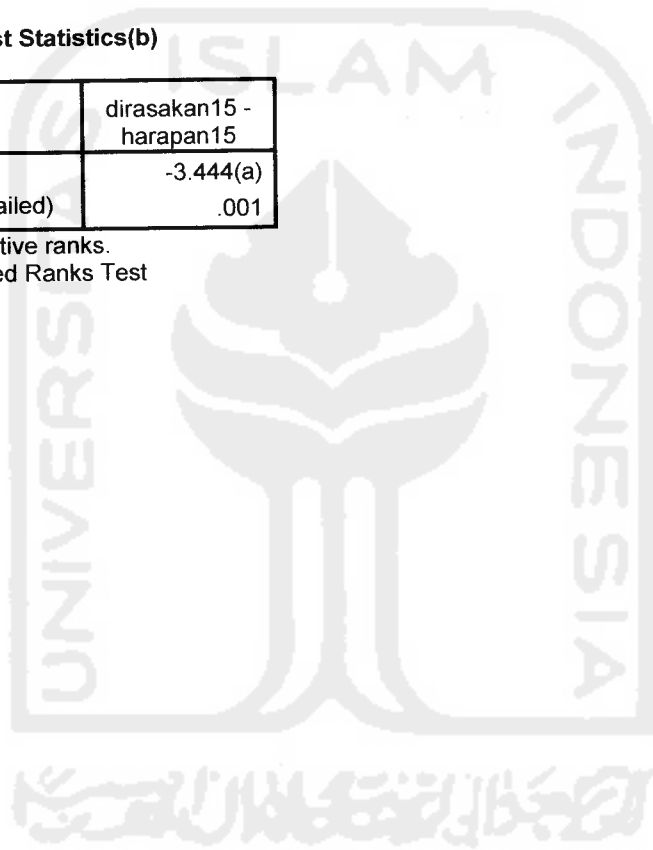
c dirasakan15 = harapan15

Test Statistics(b)

	dirasakan15 - harapan15
Z	-3.444(a)
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

a Based on negative ranks.

b Wilcoxon Signed Ranks Test



Rata-rata Kualitas

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean
kualitas1	96	1.0000
kualitas2	96	1.7604
kualitas3	96	.3646
kualitas4	96	.5938
kualitas5	96	.5625
kualitas6	96	.6875
kualitas7	96	1.0833
kualitas8	96	.6771
kualitas9	96	.8333
kualitas10	96	-.1042
kualitas11	96	.0313
kualitas12	96	-.0521
kualitas13	96	.0729
kualitas14	96	.5417
kualitas15	96	.5729
Valid N (listwise)	96	

Rata-rata Kepuasan

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean
kepuasan1	96	4.7812
kepuasan2	96	4.7708
kepuasan3	96	4.4375
kepuasan4	96	4.3854
kepuasan5	96	4.2292
kepuasan6	96	4.2708
kepuasan7	96	4.3646
kepuasan8	96	3.9063
kepuasan9	96	4.1250
kepuasan10	96	3.6979
kepuasan11	96	3.8021
kepuasan12	96	3.9062
kepuasan13	96	3.9583
kepuasan14	96	3.8646
kepuasan15	96	3.9167
Valid N (listwise)	96	

Regression

Reliability 1

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	reliability1(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.016(a)	.000	-.010	.41772	1.883

a Predictors: (Constant), reliability1

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.004	1	.004	.025	.874(a)
	Residual	16.402	94	.174		
	Total	16.406	95			

a Predictors: (Constant), reliability1

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.809	.181		26.536	.000
	reliability1	-.007	.047	-.016	-.159	.874

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.7723	4.7944	4.7813	.00679	96
Residual	-.79440	.22775	.00000	.41551	96
Std. Predicted Value	-1.325	1.936	.000	1.000	96
Std. Residual	-1.902	.545	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Reliability 2

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	reliability2(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.169(a)	.028	.018	.41865	1.821

a Predictors: (Constant), reliability2

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.483	1	.483	2.757	.100(a)
	Residual	16.475	94	.175		
	Total	16.958	95			

a Predictors: (Constant), reliability2

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.958	.121		41.126	.000
	reliability2	-.062	.037	-.169	-1.660	.100

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.6471	4.8958	4.7708	.07131	96
Residual	-.83365	.35286	.00000	.41644	96
Std. Predicted Value	-1.735	1.753	.000	1.000	96
Std. Residual	-1.991	.843	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Reliability 3

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	reliability3(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.026(a)	.001	-.010	.64904	2.432

a Predictors: (Constant), reliability3

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.027	1	.027	.064	.801(a)
	Residual	39.598	94	.421		
	Total	39.625	95			

a Predictors: (Constant), reliability3

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.320	.468		9.221	.000
	reliability3	.029	.114	.026	.253	.801

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.3777	4.4643	4.4375	.01687	96
Residual	-1.46425	.59346	.00000	.64562	96
Std. Predicted Value	-3.545	1.585	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.256	.914	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Responsiveness 1

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	responsiveness1(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.116(a)	.013	.003	.60385	2.027

a Predictors: (Constant), responsiveness1

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.463	1	.463	1.271	.262(a)
	Residual	34.276	94	.365		
	Total	34.740	95			

a Predictors: (Constant), responsiveness1

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.012	.337		11.915	.000
	responsiveness1	.098	.087	.116	1.127	.262

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.2091	4.5044	4.3854	.06985	96
Residual	-1.50436	.69251	.00000	.60067	96
Std. Predicted Value	-2.525	1.703	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.491	1.147	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Responsiveness 2

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	responsiveness2(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.224(a)	.050	.040	.71752	1.697

a Predictors: (Constant), responsiveness2

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.564	1	2.564	4.980	.028(a)
	Residual	48.394	94	.515		
	Total	50.958	95			

a Predictors: (Constant), responsiveness2

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.524	.324		10.865	.000
	responsiveness2	.192	.086	.224	2.232	.028

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.9087	4.4856	4.2292	.16429	96
Residual	-1.48558	1.09135	.00000	.71373	96
Std. Predicted Value	-1.951	1.561	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.070	1.521	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Assurance 2

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	assurance2(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.016(a)	.000	-.010	.77282	1.862

a Predictors: (Constant), assurance2

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.014	1	.014	.024	.877(a)
	Residual	56.142	94	.597		
	Total	56.156	95			

a Predictors: (Constant), assurance2

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.863	.292		13.242	.000
	assurance 2	.013	.087	.016	.155	.877

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.8897	3.9301	3.9063	.01227	96
Residual	-1.91662	1.11029	.00000	.76874	96
Std. Predicted Value	-1.348	1.942	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.480	1.437	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Assurance 3

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	assurance3(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.110(a)	.012	.002	.83600	1.231

a Predictors: (Constant), assurance3

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.804	1	.804	1.151	.286(a)
	Residual	65.696	94	.699		
	Total	66.500	95			

a Predictors: (Constant), assurance3

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.436	.303		14.660	.000
	assurance3	-.095	.088	-.110	-1.073	.286

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.9634	4.2472	4.1250	.09201	96
Residual	-2.15260	1.03664	.00000	.83159	96
Std. Predicted Value	-1.757	1.328	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.575	1.240	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Tangible 2

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tangible2(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.116(a)	.014	.003	.90032	2.120

a Predictors: (Constant), tangible2

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.045	1	1.045	1.289	.259(a)
	Residual	76.195	94	.811		
	Total	77.240	95			

a Predictors: (Constant), tangible2

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.487	.345		10.111	.000
	tangible2	.114	.100	.116	1.135	.259

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.7143	4.0550	3.8646	.10486	96
Residual	-1.94148	1.28566	.00000	.89557	96
Std. Predicted Value	-1.433	1.816	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.156	1.428	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan

Regression

Tangible 3

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tangible3(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: kepuasan

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.308(a)	.095	.085	.78083	1.767

a Predictors: (Constant), tangible3

b Dependent Variable: kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.022	1	6.022	9.877	.002(a)
	Residual	57.312	94	.610		
	Total	63.333	95			

a Predictors: (Constant), tangible3

b Dependent Variable: kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	4.747	.276		17.202	.000
	tangible3	.248	.079	-.308	-3.143	.002

a Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.5054	4.4987	3.9167	.25177	96
Residual	-1.75371	1.49461	.00000	.77671	96
Std. Predicted Value	-1.634	2.312	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.246	1.914	.000	.995	96

a Dependent Variable: kepuasan



SURAT KETERANGAN

Nomor : K.022/II/SDM/D.VI-2006

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : UNTORO
NIPP : 28754
Jabatan : Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia
Unit : Daerah Operasi VI Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

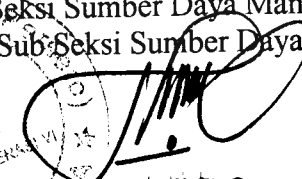
Nama : AULIA FAJRI
NIM : 01311609
Program Studi : Strata.1 – Manajemen Pemasaran
Universitas/ Lembaga : Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Stasiun Besar Yogyakarta dan Gugus Tugas 6B Yogyakarta Daerah Operasi VI Yogyakarta terhitung mulai tanggal 1 Desember 2005 sampai dengan 31 Januari 2006 dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Taksaka Jurusan Yogyakarta – Jakarta”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Februari 2006

An. Kepala Seksi Sumber Daya Manusia & Umum
Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia


UNTORO
NIPP. 28754