

ABSTRAK

PT KAI adalah Perusahaan Negara yang bergerak di bidang penyediaan jasa angkutan massal dengan Kereta Api. Salah satu bisnis jasa transportasi yang disediakan adalah Kereta Api Harina dengan rute Bandung-Semarang yang beralamat di Jl.Stasiun Timur. Pada masa sekarang ini Kereta Api Harina mengalami suatu permasalahan yaitu penurunan jumlah penumpang dan tidak tercapainya target, (target tahun 2009 sebesar 118.800 penumpang hanya terealisasi 88.560 orang). Hal ini juga disebabkan karena persaingan yang sangat tajam dari transportasi lain (Travel dan Bis).

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting dan tingkat kepuasan konsumen Kereta Api, Keunggulan dan kelemahan dibandingkan alat transportasi darat yang lainnya, serta mencari upaya-upaya perbaikan yang perlu dilakukan pada Kereta Api Harina

Variabel penelitian dikembangkan berdasarkan lima dimensi jasa, dibentuk menjadi kuesioner pendahuluan, kuesioner pendahuluan disebar kepada 30 responden menggunakan metode *sampling Insidental*, diolah dengan Cochran dijadikan kuesioner penelitian, dan diuji validitas kontrak, menghasilkan 30 kuesioner penelitian. Selanjutnya kuesioner penelitian disebar ke 30 responden dengan metode *purposive sampling*, diuji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian untuk memenuhi jumlah 120 sampel maka kuesioner disebar lagi kepada 90 responden. Data yang diperoleh diolah dengan uji signifikansi untuk mengetahui ketidakpuasan, *Uji Importance Perfomance Analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan, serta *Uji Corespondence Analysis* untuk mengetahui perbandingan kelemahan dan keunggulan Kereta Api Harina terhadap pesaing.

Berdasarkan pengolahan data, maka didapat kesimpulan yaitu: terdapat 30 variabel yang dianggap penting oleh konsumen antara lain : Kenyamanan Kendaraan, Fasilitas Ekstra Bagasi bagi Penumpang, Ketersediaan asuransi kecelakaan; berdasarkan uji signifikansi konsumen merasa tidak puas terhadap kinerja KA Harina di semua variabel, berdasarkan *Corespondence Analysis* KA Harina unggul di 9 variabel dibandingkan dengan alat transportasi lain antara lain : kesesuaian harga dengan penetapan resmi, ketersediaan asuransi kecelakaan, lokasi/pool kedatangan dekat dengan pusat kota. Upaya perbaikan diperoleh dari analisis gabungan pengolahan data antara lain adalah : Untuk Fasilitas Ekstra Bagasi bagi Penumpang, perlu ditambahkan pada setiap gerbong dengan mencari tempat yang dapat diisi dengan koper-koper, Sebaiknya selama dalam perjalanan toilet diperiksa dan dibersihkan secara rutin, Air di dalam toilet sebaiknya perlu dijaga agar terus ada. Teknisi harus peka terhadap temperatur ruangan penumpang, Sebaiknya Temperatur disesuaikan dengan suhu normal yaitu 25 derajat celcius. Menghitung kembali waktu keberangkatan dan kedatangannya. Kereta Api. Manajemen PT.KAI perlu mengatur lalu lintas Kereta Api dengan lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2 Teknik Pengumpulan Data	2-3
2.3 Penentuan Jumlah Sampel	2-7
2.4 Teknik Sampling	2-7
2.5 Skala Pengukuran	2-8
2.6 Sampel.....	2-10
2.7 Uji Validitas Kuesioner	2-11
2.8 Uji Reliabilitas kuesioner	2-13
2.9 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-14

2.9.1 <i>Segmentation</i>	2-14
2.9.1.1 Definisi Degmentasi Pasar.....	2-14
2.9.1.2 Tujuan Melakukan segmentasi Pasar.....	2-15
2.9.1.3. Prosedur Melakukan Segmentasi Pasar.....	2-16
2.9.2 <i>Targeting</i>	2-17
2.9.3 <i>Positioning</i>	2-18
2.9.3.1 Konsep <i>Positioning</i>	2-18
2.9.3.2 Strategi <i>Positioning</i>	2-19
2.10 <i>Cochran Q Test</i>	2-21
2.11 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.....	2-23
2.12 <i>Correspondence Analysis</i>	2-26
2.13 Pengenalan SPSS.....	2-28

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Flowchart Penelitian.....	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.5 Perumusan Masalah.....	3-5
3.6 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-5
3.7 Identifikasi Variabel Pendahuluan.....	3-6
3.8 Menyusun Kuesioner Pendahuluan.....	3-6
3.9 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-6
3.10 Uji Cochran.....	3-7
3.11 Menyusun Kuesioner Penelitian.....	3-7
3.12 Validasi Konstruk.....	3-7
3.13 Penyesuaian Variabel Penelitian.....	3-8
3.14 Penyebaran Uji Coba 30 Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.15 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	3-8
3.16 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian.....	3-9
3.17 Penyebaran Tambahan Kuesioner Penelitian.....	3-10

3.18 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-11
3.19 Pengolahan Data.....	3-11
3.20 Analisis.....	3-13
3.24 Kesimpulan dan Saran.....	3-14

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah PT Kereta Api	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi.....	4-4
4.2 Pengumpulan Data Harapan Konsumen.....	4-9
4.3 Penyusunan Kuesioner dan Pengumpulan Data	4-9
4.3.1 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	4-9
4.3.2 Hasil Pengumpulan Data Kendaraan Pesaing	4-10
4.3.3 Hasil Pengumpulan Data Pertimbangan Penumpang Saat Memilih Jenis Kendaraan	4-13
4.4 Uji Validitas Konstruksi	4-14
4.5 Penyusunan Kuesioner Dan Pengumpulan Data Penelitian	4-14
4.5.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian	4-14
4.5.2 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	4-14
4.5.3 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian Bagian 2...	4-19
4.5.4 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian Bagian 3 ...	4-19

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.1.1 Uji Cochran Q Test	5-1
5.1.2 Rangkuman Atribut Penelitian Hasil Uji Cochran Q Test ..	5-6
5.1.3 Uji Validasi Konstruksi	5-10
5.1.4 Pengolahan Data dan Analisis Kuesioner Penelitian.....	5-11
5.1.5 Uji Validitas dan Reabilitas Konsumen.....	5-11
5.2. Analisis Segmentasi, Targeting Dan Positioning KA Harina.....	5-16

5.2.1 Segmentasi Pasar	5-17
5.2.2 Targeting	5-23
5.2.3 Positioning	5-23
5.3 Uji Signifikansi Ketidakpuasan	5-24
5.4 . <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran.....	5-26
5.5 Analisis Perbandingan Kinerja KA.Harina Dengan Pesaing.....	5-31
5.6 Analisis Gabungan dari Pengolahan Data.....	5-38
5.7 Upaya Pengembangan Usulan Untuk Meningkatkan Jumlah penumpang	5-43

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-6
6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut	6-6
6.2.2 Saran Untuk Perusahaan	6-6

DAFTAR PUSTAKA xvi

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
3.1	Tabel Prioritas Berdasarkan Signifikansi, IPA dan CA	3-14
4.1	Kuesioner Pendahuluan berdasarkan Lima Dimensi Jasa	4-10
4.2	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Kendaraan Pesaing (Bis)	4-11
4.3	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan–Kendaraan Pesaing (Travel))	4-12
4.4	Tabel Kepentingan Variabel	4-13
4.5	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I - Jenis Kelamin	4-15
4.6	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I - Usia	4-15
4.7	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I - Tujuan	4-16
4.8	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I – Uang Saku	4-16
4.9	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I - Penghasilan	4-17
4.10	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I – Tempat tinggal/ Menginap	4-17
4.11	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I – Kendaraan yang Sering digunakan	4-18
4.12	Tabel Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian I – Hari yang sering Digunakan	4-18
5.1	Atribut yang Tidak Direduksi	5-7
5.2	Atribut yang Direduksi	5-8
5.3	Tabel Setelah Cochran	5-9
5.4	Tabel Kepentingan Setelah Uji Validasi Konstruksi	5-10
5.5	Uji Validitas Harapan	5-12
5.6	Nilai Alpha Uji Reliabilitas	5-13
5.7	Uji Validitas Kinerja	5-14
5.8	Nilai Alpha Uji Reliabilitas	5-16
5.9	Tabel Signifikansi	5-25
5.10	Tabel Rata-Rata Harapan dan Kinerja	5-27
5.11	Tabael Kuadran I	5-29

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.12	Tabel Kuadran II	5-29
5.13	Tabel Kuadran III	5-30
5.14	Tabel Kuadran IV	5-30
5.15	Tabel Kuadran CA	5-33
5.16	Tabel Keunggulan	5-34
5.17	Tabel Bersaing	5-34
5.18	Tabel Tertinggal	5-35
5.19	Rangkuman Berdasarkan IPA/Signifikan/CA	5-38
5.20	Penentuan Prioritas Perbaikan Utama	5-39
5.21	Penentuan Prioritas Perbaikan Ke Dua	5-39
5.22	Penentuan Prioritas Perbaikan Ke Tiga	5-39
5.23	Penentuan Prioritas Perbaikan Ke Empat	5-39
5.24	Tabel Variabel Pertahankan Kinerja	5-40
5.25	Tabel Variabel Diabaikan	5-40
6.1	Tabel Faktor – faktor Kepuasan Konsumen	6-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Diagram Pengujian	2-23
2.2	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	2-25
3.1	Metodologi Penelitian	3-3
4.1	Struktur Organisasi	4-4
5.1	Uji Cochran Q Test ke-1	5-3
5.2	Uji Cochran Q Test ke-2	5-4
5.3	Uji Cochran Q Test ke-3	5-6
5.4	Profil Jenis Kelamin Konsumen	5-17
5.5	Profil Usia Konsumen	5-17
5.6	Profil Tujuan Konsumen	5-18
5.7	Profil Uang Saku Konsumen	5-19
5.8	Profil Penghasilan Konsumen	5-20
5.9	Profil Tempat Tinggal/ Menginap Konsumen	5-20
5.10	Profil Jasa Yang Sering Digunakan Konsumen	5-21
5.11	Profil Hari Yang Sering Digunakan Konsumen	5-22
5.12	Gambar Uji Ketidakpuasan	5-26
5.13	Gambar Diagram IPA	5-28
5.14	Gambar Kuadran CA	5-32

DAFTAR LAMPIRAN

- KUESIONER PENDAHULUAN
- KUESIONER PENELITIAN
- DATA MENTAH PERINGKAT
- DATA MENTAH TINGKAT KEPUASAN
- DATA MENTAH TINGKAT KEPENTINGAN
- UJI VALID KONSTRUK