

## ABSTRAK

PT. PERSERO Kereta Api merupakan sebuah perusahaan stasiun kereta api yang menjadi sarana transportasi favorit bagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Namun, adapun masalah yang terjadi pada KA jurusan Bandung-Jakarta adalah terjadinya penurunan volume penumpang KA, yang disebabkan oleh adanya pembangunan jalan tol Cipularang (Cikampek-Purwakarta-PadaLarang). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner harapan dan kinerja KA, travel, dan bus antarkota. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 272 responden yang berada di stasiun KA DAOP 2 Bandung, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Model yang digunakan *perceived quality*, dimana didalamnya terdapat beberapa pengujian, antara lain: Uji Hipotesis Ketidakpuasan, Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja, Pengolahan Data Beda Signifikansi Peringkat, *Importance Performance Analysis (IPA) 4 kuadran*, dan *Importance Performance Analysis (IPA) 6 kuadran*.

Uji Hipotesis Ketidakpuasan menunjukkan bahwa terdapat 18 variabel yang belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan prioritas perbaikan maka terdapat 4 variabel yang perlu dilakukan perbaikan kinerja yang lebih optimal (*Underact*) dan terdapat 11 variabel yang perlu mendapatkan perhatian kinerja secara kontinu (*Maintain*). Bila dibandingkan dengan pesaingnya maka hanya sedikit kinerja KA yang lebih unggul daripada pesaing-pesaingnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (a) pengguna masih belum puas terhadap kinerja KA; (b) kinerja KA relatif bersaing dengan travel dan bus antarkota walaupun kinerja sebagian besar variabel berada dibawah kinerja rata-rata pesaing; dan (c) perlu adanya pencapaian target yaitu: melebihi pesaing, menyamai pesaing, dan menyamai harapan pengguna.

Usulan-usulan yang diberikan adalah melakukan pembangunan double track, menyediakan cadangan lokomotif dan cadangan gerbong, adanya pengganti yang siap sedia bila kapten/masinis KA sakit secara tiba-tiba pada saat jam keberangkatan; penurunan harga tiket yang setara dengan kualitas; menyewa security yang handal, swipping galih dan supir taksi yang bekerjasama dengan POLRI; brosur jadwal keberangkatan tidak hanya disebar di sekitar stasiun saja; pada bagian informasi memberitahukan kepada setiap pengguna KA melalui mikrofon 5 menit sebelum masuk stasiun Jatinegara, siagakan beberapa petugas dalam gerbong KA dan adanya kerjasama dengan stasiun persinggahan guna keamanan; promosi dilakukan pada mass media (majalah maupun koran) dan papan reklame yang terdapat di jalan-jalan; tanggung jawab *cleaning service*, tersedianya tempat sampah; adanya dinding kedap suara yang melingkupi tempat duduk di ruang tunggu, dibutuhkan riset lebih dalam tentang struktur, kewenangan, dan tanggung jawab bagian *customer service* PT PERSERO KA; mempromosikan keandalan lokomotif KA. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas KA.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-6
1.4 Perumusan Masalah .....	1-7
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-7
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kualitas .....	2-1
2.2 Faktor Kualitas.....	2-3
2.3 Indikator Kualitas.....	2-4
2.4 Brand Equity ( Ekuitas Merk ).....	2-4
2.5 Definisi <i>Perceived Quality</i> .....	2-6
2.5.1 Dimensi <i>Perceived Quality</i> .....	2-7
2.5.2 Manfaat <i>Perceived Quality</i> .....	2-8
2.6 Metode Pengumpulan Data .....	2-9
2.7 Populasi.....	2-11
2.8 Sampel .....	2-11
2.9 Teknik Sampling .....	2-11
2.10 Penentuan Ukuran Sampel .....	2-14
2.11 Jenis Data .....	2-16

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
2.12 Jenis-jenis Skala Pengukuran .....	2-17
2.12.1 Tipe-tipe Skala Pengukuran.....	2-19
2.13 Teknik Pengujian Hipotesis .....	2-21
2.13.1 Jenis-jenis Hipotesis.....	2-21
2.13.2 Uji Hipotesis Dua Populasi.....	2-24
2.13.3 Uji Hipotesis Lebih Dari Dua Populasi.....	2-24
2.14 Uji Wilayah Berganda.....	2-25
2.15 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> .....	2-26
2.15.1 Menurut Durianto.....	2-26
2.15.2 Menurut Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	2-27
2.15.3 Berdasarkan Satu Merek.....	2-28
2.15.4 Berdasarkan Beberapa Merek.....	2-29
2.16 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	2-29
2.16.1 IPA 4 Kuadran.....	2-29
2.16.2 IPA 6 Kuadran.....	2-33
 <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2 Tinjauan Pustaka.....	3-5
3.3 Penentuan Model Penelitian .....	3-5
3.4 Identifikasi Variabel Harapan Pengguna.....	3-5
3.5 Penentuan Pesaing .....	3-6
3.6 Penyusunan Kuesioner.....	3-6
3.7 Penentuan Populasi.....	3-6
3.8 Pengujian Validitas Konstruk .....	3-7
3.9 Penentuan Ukuran Dan Teknik Sampling.....	3-7
3.10 Penyebaran Kuesioner .....	3-7
3.11 Pengujian Validitas.....	3-8
3.12 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	3-9

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
3.13 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-10
3.14 Pengolahan Data.....	3-10
3.14.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan .....	3-10
3.14.2 Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja .....	3-11
3.14.3 Uji Wilayah Berganda .....	3-12
3.14.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	3-13
3.15 Penganalisaan Masalah.....	3-13
3.16 Tindakan Usulan Perbaikan Variabel.....	3-13
3.17 Penutup.....	3-13
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>	
4.1 Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia .....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi .....	4-5
4.1.3 Sejarah Singkat Argo <i>Branding Strategy</i> .....	4-14
4.1.4 Sejarah Singkat Kereta Api Argo Gede.....	4-15
4.1.5 Sejarah Singkat Kereta Api Parahyangan.....	4-16
4.1.6 Tenaga Kerja.....	4-18
4.1.7 Jadwal dan Tarif Kereta Api.....	4-19
4.1.8 Mesin dan Peralatan.....	4-21
4.2 Pengumpulan Data Penelitian .....	4-21
4.2.1 Penentuan Populasi.....	4-21
4.2.2 Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	4-22
4.2.3 Data Uji Coba Kuesioner Awal.....	4-22
4.2.4 Pengumpulan Data Lanjutan.....	4-22
<b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1 Variabel Harapan Konsumen .....	5-1
5.1.1 Kuesioner Awal.. ..	5-2
5.1.2 Pengujian Validitas Konstruk .....	5-3

## DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
5.1.3 Penyebaran Kuesioner Penelitian Uji Coba .....	5-3
5.1.4 Pengolahan Data .....	5-4
5.1.4.1 Pengujian Validitas Eksternal .....	5-4
5.1.4.2 Hasil Akhir .....	5-7
5.1.4.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	5-8
5.1.4.4 Uji Hipotesis Ketidakpuasan .....	5-11
5.1.4.5 Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja .....	5-22
5.1.4.6 Pengolahan Data Beda Signifikansi Peringkat.....	5-31
5.1.4.7 Pengolahan Data Prioritas Perbaikan Kinerja, (IPA 4 Kuadran) .....	5-33
5.1.4.8 Pengolahan Data Prioritas Perbaikan Kinerja, (IPA 6 Kuadran) .....	5-40
5.2 Penganalisaan Masalah.....	5-44
5.3 Tindakan Usulan Perbaikan Variabel.....	5-60
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran .....	6-2
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	6-2
6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut .....	6-5
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>KOMENTAR NARASUMBER SEMINAR ISI</b>	
<b>DATA PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Trend Volume Penumpang KA	1-2
1.2	Pemilihan Transportasi <i>Top of Mind</i>	1-3
1.3	Transportasi Alternatif	1-3
1.4	Pertimbangan Penggunaan Alat Transportasi Darat	1-4
1.5	Daftar Harga Angkutan Jurusan Bandung-Jakarta	1-6
2.1	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%	2-15
4.1	Jadwal KA Argo Gede Bandung-Jakarta	4-19
4.2	Jadwal KA Argo Gede Jakarta-Bandung	4-19
4.3	Jadwal KA Parahyangan Bandung-Jakarta	4-20
4.4	Jadwal KA Parahyangan Jakarta-Bandung	4-20
5.1	Pengembangan Indikator Variabel Transportasi Angkutan Jurusan Bandung-Jakarta	5-1
5.2	Uji Validitas untuk Harapan Pengguna, Kinerja KA, Kinerja Travel dan Kinerja Bus Antarkota (untuk 30 responden pertama)	5-5
5.3	Uji Validitas untuk Harapan Pengguna, Kinerja KA, Kinerja Travel dan Kinerja Bus Antarkota (untuk 30 responden kedua)	5-6
5.4	Koefisien Korelasi Instrumen Harapan	5-9
5.5	Koefisien Korelasi Instrumen Kinerja KA	5-9
5.6	Koefisien Korelasi Instrumen Kinerja Travel	5-10
5.7	Koefisien Korelasi Instrumen Kinerja Bus Antarkota	5-11
5.8	Rata-rata, Simpangan Baku, Simpangan Baku Kuadrat Untuk Instrumen Harapan, Kinerja KA, Travel, dan Bus Antarkota	5-13
5.9	Pengujian Hipotesis Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja KA	5-15
5.10	Nilai JKT, JKK, JKG Kinerja KA, Travel, dan Bus Antarkota	5-24
5.11	Rumus Uji ANOVA Perbandingan Kinerja	5-25
5.12	Uji ANOVA Perbandingan Kinerja KA, Travel, dan Bus Antarkota	5-26

## DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.13	Penentuan nilai $R_p$	5-32
5.14	Hasil Pengolahan Data Beda Signifikasi Peringkat	5-33
5.15	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-34
5.16	Importance Performance Analysis (IPA) 4 Kuadran	5-37
5.17	Rata-rata Tingkat Kepentingan	5-40
5.18	Importance Performance Analysis (IPA) 6 Kuadran	5-43
5.19	Tabel Target Untuk Setiap Variabel	5-48
5.20	Tabel Target Untuk Setiap Variabel Dengan Pesaingnya	5-60

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Konsep Brand Equity	2-6
2.2	Nilai Perceived Quality	2-8
2.3	Pembagian Teknik Sampling	2-12
2.4	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	2-29
2.5	Pendekatan Distribusi IPA 4 Kuadran	2-32
2.6	Analisis Kompetitif Tingkat Kepentingan dan Kinerja	2-33
3.1	Alur Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Bagan Struktur Organisasi Daerah Operasi 2 Bandung	4-11
4.2	Bagan Struktur Seksi Sumber Daya Manusia Dan Umum	4-12
4.3	Bagan Struktur Seksi Jalan Rel Dan Jembatan	4-13
5.1	Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan Untuk Contoh Perhitungan Variabel 1 Antara Harapan Pengguna dengan Kinerja KA	5-14
5.2	Diagram Cartesius IPA 4 kuadran	5-36
5.3	Grafik Jaring Laba-laba IPA 6 kuadran	5-42



## DATA PENULIS

Nama : Mirawati  
Alamat di Bandung : Jl. Sukakarya VI / no. 8, Bandung  
Alamat Asal : Jl. Kanoman no. 24, Cirebon  
No. Telp Bandung : (022) 2008277  
No. Telp Asal : (0231) 209871  
No. Handphone : 0815 7385 9254  
Alamat e-mail : [Myeerah\\_Lv\\_JC@yahoo.com](mailto:Myeerah_Lv_JC@yahoo.com)  
Pendidikan : SMU BPK Penabur 1, Cirebon  
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha