

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi seperti PT. KAI Persero harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan penyedia jasa transportasi lainnya. Untuk itu, PT. KAI Persero harus mengetahui terlebih dahulu apa saja yang menjadi kebutuhan utama juga tingkat kepuasan konsumen saat ini ketika menggunakan jasa transportasi kereta. Dengan demikian, dapat diketahui prioritas perbaikan serta usulan yang dapat dilakukan oleh PT. KAI Persero dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI Persero ini, penulis melakukan penelitian terhadap kereta Mutiara Selatan yang melayani kelas bisnis dengan jurusan Bandung-Surabaya dan Surabaya-Bandung, dengan bus kelas bisnis dan travel tipe minibus (*point to point*) sebagai pembandingnya. Pertama-tama, dilakukan wawancara untuk mencari tahu apa yang menjadi harapan konsumen ketika menggunakan jasa kereta Mutiara Selatan. Kemudian, berdasarkan variabel harapan konsumen tersebut dilakukan penyusunan kuesioner untuk mencari tahu penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang disediakan oleh perusahaan, juga kinerja pesaing sebagai pembanding.

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, kemudian setiap variabel harapan konsumen dikelompokkan ke dalam kategori mutlak ada, penting, ataupun pelengkap berdasarkan Model Kano. Setelah itu, disusun pula atribut-atribut yang harus dipenuhi untuk memenuhi setiap harapan konsumen beserta cara merealisasikan setiap atribut tersebut yang kemudian juga dituangkan ke dalam gabungan *House Of Quality* 1 & 2, dan *House Of Quality* 3 berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Setelah melakukan penelitian ini, dapat diperoleh bahwa kebutuhan terutama dalam menggunakan kereta Mutiara Selatan diantaranya ketepatan waktu tibanya kereta, keamanan dari tindak kriminal di dalam gerbong, juga kesiapan petugas untuk mengantisipasi tindak kriminal di dalam kereta. Pemenuhan kebutuhan yang membuat konsumen merasa sangat puas diantaranya ketepatan waktu berangkatnya kereta, lampu kereta yang berfungsi dengan baik, dan kesopanan kondektur ketika memeriksa tiket penumpang. Sementara itu, hal yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya menyusun jadwal persiapan hingga keberangkatan kereta, keberadaan *Manager On Duty* (MOD) sebelum pengecekan kereta, juga menetapkan jadwal untuk memeriksa dan memelihara fasilitas kereta. Adapun usulan yang dapat diberikan kepada PT. KAI Persero diantaranya mengecek kesiapan kereta 2 jam sebelum jadwal keberangkatan, memberikan sanksi yang tegas kepada petugas yang melalaikan kewajibannya, dan *Manager On Duty* (MOD) memberitahukan kepada *announcer* stasiun ketika kereta belum siap untuk masuk ke peron pada jadwal yang telah ditentukan.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Manfaat Penelitian	1-5
1.7 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	2-1
2.2 Populasi dan Sampel	2-2
2.3 Teknik <i>Sampling</i>	2-3
2.4 Skala Pengukuran.....	2-4
2.5 Jasa	2-4
2.5.1 Pengertian Jasa	2-4
2.5.2 Karakteristik Jasa.....	2-5
2.6 <i>Service Quality</i> (Kualitas Jasa)	2-6
2.6.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	2-6
2.6.2 Prinsip Kualitas Jasa	2-7
2.6.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-8

2.6.4	<i>Service Quality</i> dan Profitabilitas	2-10
2.7	Pelanggan	2-11
2.7.1	Pengertian Pelanggan	2-11
2.7.2	Kepuasan Pelanggan.....	2-12
2.7.3	Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan	2-14
2.7.4	Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	2-16
2.7.5	Pentingnya Kepuasan Pelanggan.....	2-16
2.7.6	Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	2-17
2.8	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	2-18
2.8.1	Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	2-18
2.8.2	Konsep <i>Total Quality Management (TQM)</i>	2-20
2.8.3	Elemen-Elemen Kritis Dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	2-22
2.8.4	Hambatan Dalam Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	2-23
2.8.5	<i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada Industri Jasa. 2-24	
2.9	Model Kano.....	2-30
2.10	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	2-32
2.10.1	Sejarah QFD	2-32
2.10.2	Definisi QFD	2-34
2.10.3	Latar Belakang QFD.....	2-35
2.10.4	Maksud QFD	2-35
2.10.5	Manfaat QFD	2-35
2.10.6	Keunggulan QFD.....	2-37
2.10.7	Hambatan Pelaksanaan QFD	2-38
2.10.8	Metodologi QFD.....	2-38
2.10.9	Tahap QFD	2-39
2.10.10	Langkah-Langkah Dalam Menggunakan Matriks HOQ.....	2-40
2.10.11	Mempersiapkan Pelaksanaan HOQ	2-40
2.10.12	Tahap Penyusunan <i>House Of Quality</i>	2-41
2.10.13	<i>House Of Quality (HOQ)</i>	2-42

2.10.14 <i>Part Deployment</i>	2-49
2.10.15 <i>Process Deployment</i>	2-50

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Langkah-Langkah Penelitian	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3 Pengidentifikasian Masalah	3-4
3.4 Studi Pustaka.....	3-5
3.5 Pembatasan Masalah	3-5
3.6 Perumusan Masalah	3-6
3.7 Tujuan Penelitian	3-6
3.8 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	3-6
3.9 Analisis Data	3-27
3.10 Usulan	3-28
3.11 Kesimpulan dan Saran.....	3-28

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-3
4.1.3 Visi dan Misi	4-3
4.1.4 Arti Logo	4-4
4.1.5 Budaya Perusahaan.....	4-4
4.1.6 Kereta Api (KA) Penumpang	4-5
4.1.7 Pelayanan Penumpang.....	4-6
4.1.8 Peta Rute Jalur KA	4-7
4.1.9 Reservasi Tiket	4-7
4.1.10 Kelas-Kelas Kereta Api.....	4-9
4.2 Kereta Mutiara Selatan.....	4-10
4.2.1 Sejarah Singkat Kereta Mutiara Selatan.....	4-10
4.2.2 Jadwal Kereta Mutiara Selatan	4-11
4.2.3 Fasilitas & Spesifikasi Teknis Kereta Mutiara Selatan	4-12
4.3 Pengumpulan Data Penelitian	4-13

4.3.1. Menyebarkan Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-13
4.3.2. Menyeleksi Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-13
4.3.3. Menguji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Pendahuluan	4-13
4.3.4. Menyebarkan Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	4-14
4.3.5. Menyeleksi Kuesioner Penelitian Lanjutan	4-14
4.3.6. Menguji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Lanjutan	4-14

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Pendahuluan.....	5-1
5.1.1 Uji Validitas Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.2 Uji Reliabilitas Penelitian Pendahuluan	5-6
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Lanjutan	5-8
5.2.1 Uji Validitas Penelitian Lanjutan	5-8
5.2.2 Uji Reliabilitas Penelitian Lanjutan.....	5-13
5.3 Mengkategorikan Variabel Harapan Konsumen Berdasarkan Model Kano.....	5-15
5.4 <i>Product Planning</i>	5-20
5.4.1 <i>Planning Matrix</i>	5-20
5.4.1.1 <i>Importance To Customer (ItC)</i>	5-20
5.4.1.2 <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	5-20
5.4.1.3 <i>Competitor Satisfaction Performance (CoSP)</i> ..	5-21
5.4.1.4 <i>Goal</i>	5-21
5.4.1.5 <i>Improvement Ratio (IR)</i>	5-22
5.4.1.6 Tabel Hasil Perhitungan <i>Importance to Customer (ItC)</i> , <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i> , <i>Competitor Satisfaction Performance 1 (CoSP 1)</i> , <i>Competitor Satisfaction Performance 2 (CoSP 2)</i> , <i>Goal</i> , dan <i>Improvement Ratio (IR)</i>	5-23
5.4.1.7 <i>Adjustment Of Improvement Ratio</i>	5-26
5.4.1.8 <i>Sales Point</i>	5-28
5.4.1.9 <i>Raw Weight (RW)</i>	5-28

5.4.1.10	<i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	5-30
5.4.1.11	<i>Cumulative Normalized Raw Weight (CNRW)</i>	5-30
5.4.1.12	Tabel Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight (NRW)</i> dan <i>Cumulative Normalized Raw Weight (CNRW)</i>	5-31
5.4.2	<i>Technical Response</i>	5-32
5.4.3	<i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-36
5.4.3.1	<i>Impact</i>	5-36
5.4.3.2	<i>Relationship</i>	5-38
5.4.3.3	<i>Priority</i>	5-38
5.4.4	<i>Technical Correlation</i>	5-41
5.4.5	<i>Direct Of Goodness</i>	5-43
5.5	<i>Process Planning</i>	5-43
5.5.1	<i>Process Characteristic</i>	5-43
5.5.2	<i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-50
5.5.2.1	<i>Impact</i>	5-50
5.5.2.2	<i>Relationship</i>	5-51
5.5.2.3	<i>Priority</i>	5-52
5.6	Analisis Pengolahan Data	5-55
5.6.1	Analisis Variabel-Variabel Harapan Konsumen dan <i>Goal</i>	5-55
5.6.2	Analisis <i>Technical Response</i> dan Target HOQ 1	5-85
5.6.3	Analisis <i>Technical Correlation</i> yang Menunjukkan Pengaruh Negatif	5-111
5.6.4	Analisis <i>Process Characteristic</i> dan Target HOQ 3	5-115
5.7	Usulan	5-149

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran.....	6-8

DAFTAR PUSTAKA

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Perbandingan Tarif Kereta Mutiara Selatan dengan Pesaing	3-8
3.2	Variabel Harapan Konsumen Sebelum Validitas Konstruk	3-9
3.3	Variabel Harapan Konsumen Setelah Validitas Konstruk	3-13
3.4	Nilai r <i>Product Moment</i>	3-17
4.1	Jadwal Kereta Mutiara Selatan Rute Bandung-Surabaya	4-11
4.2	Jadwal Kereta Mutiara Selatan Rute Surabaya-Bandung	4-11
5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penelitian Pendahuluan	5-2
5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penelitian Pendahuluan	5-3
5.3	Hasil Uji Validitas Kinerja Pesaing 1 Penelitian Pendahuluan	5-4
5.4	Hasil Uji Validitas Kinerja Pesaing 2 Penelitian Pendahuluan	5-5
5.5	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penelitian Pendahuluan	5-6
5.6	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penelitian Pendahuluan	5-7
5.7	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pesaing 1 Penelitian Pendahuluan	5-7
5.8	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pesaing 2 Penelitian Pendahuluan	5-8
5.9	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penelitian Lanjutan	5-9
5.10	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penelitian Lanjutan	5-10
5.11	Hasil Uji Validitas Kinerja Pesaing 1 Penelitian Lanjutan	5-11
5.12	Hasil Uji Validitas Kinerja Pesaing 2 Penelitian Lanjutan	5-12
5.13	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penelitian Lanjutan	5-13
5.14	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penelitian Lanjutan	5-14
5.15	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pesaing 1 Penelitian Lanjutan	5-14
5.16	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pesaing 2 Penelitian Lanjutan	5-15
5.17	Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata	5-17
5.18	Hasil Perhitungan Batas Skor Untuk Setiap Kategori	5-18
5.19	Hasil Pengkategorian Variabel Harapan Konsumen dengan Model Kano	5-19

Tabel	Judul	Halaman
5.20	Hasil Perhitungan <i>Importance to Customer</i> (ItC), <i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP), <i>Competitor Satisfaction Performance 1</i> (CoSP 1), <i>Competitor Satisfaction Performance 2</i> (CoSP 2), <i>Goal</i> , dan <i>Improvement Ratio</i> (IR)	5-23
5.21	Hasil Perhitungan <i>Adjustment of Improvement Ratio</i>	5-27
5.22	Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i> (RW)	5-29
5.23	Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i> (NRW) dan <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i> (CNRW)	5-31
5.24	Hasil Penentuan <i>Priority</i> Untuk <i>Technical Response</i>	5-40
5.25	Hasil Penentuan <i>Priority</i> Untuk <i>Process Characteristic</i>	5-54
5.26	Rangkuman Usulan	5-171

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Diskonfirmasi Harapan dari Kepuasan dan Ketidakpuasan	2-15
2.2	Roda Manajemen Mutu	2-26
2.3	Kano's Diagram	2-30
2.4	Tahap QFD	2-39
2.5	Struktur <i>House Of Quality</i> (HOQ)	2-42
2.6	Struktur Matrik <i>Part Deployment</i>	2-49
2.7	Struktur Matrik <i>Process Deployment</i>	2-50
3.1	<i>Flow Chart</i>	3-1
3.2	HOQ Tahap 1 dan 2	3-20
3.3	<i>Flow Chart</i> HOQ Tahap 1 dan 2	3-21
3.4	HOQ Tahap 3	3-25
3.5	<i>Flow Chart</i> HOQ Tahap 3	3-26
4.1	Monumen Hari Kereta Api 28 September 1945 dan Lokomotif Uap D 52099	4-2
4.2	Struktur Organisasi	4-3
4.3	Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	4-4
4.4	Peta Rute Jalur KA	4-7

DAFTAR LAMPIRAN

1. Berita Acara Seminar Proposal Tugas Akhir
2. Tabel Nilai *r Product Moment*
3. Kuesioner Sebelum Validitas Konstruk
4. Komentar Validitas Konstruk
5. Kuesioner Setelah Perbaikan
6. Komentar Validitas Konstruk Setelah Perbaikan
7. Kuesioner Penelitian
8. Data Mentah Hasil Pembagian Kuesioner
9. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
10. Gabungan *House Of Quality* 1 dan 2 (HOQ 1 & 2)
11. *House Of Quality* 3 (HOQ 3)
12. Berita Acara Seminar Isi Tugas Akhir
13. Form Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir