

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bilyetris PT. KAI Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap kualitas pelayanan bilyetris, dan mengetahui dimensi pelayanan yang berperan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api, kemudian dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, yaitu sampel yang diambil dalam penelitian berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya dan karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat, maka didapatkan responden sebanyak 128 responden.

Alat Ukur yang digunakan untuk menjangkau informasi mengenai kepuasan pengguna jasa kereta api adalah modifikasi dari SERVQUAL : A Multidimensional Scale to Capture Customer Perception and Expected of Servqual, yang dibuat oleh Valerie A Zeithaml. Alat Ukur ini terdiri atas 46 item pernyataan yang menggali dimensi – dimensi kualitas pelayanan tentang kepuasan pengguna jasa. Data yang diperoleh diolah menggunakan distribusi frekuensi, tabulasi silang, dan analisis kesenjangan (gap) diolah menggunakan Distribusi Frekuensi. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil 46 item yang diterima dan validitas expected service berkisar antara 0,367 hingga 0,833 dan validitas item perceived service berkisar antara 0,306 hingga 0,7. Sedangkan hasil reliabilitas item expected service adalah 0,942 dan reliabilitas perceived service adalah 0,895.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa mayoritas pengguna jasa kereta api merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan bilyetris PT. KAI. Pengguna jasa yang merasa tidak puas sebanyak 61,72%, yang merasa puas sebanyak 34,38%, dan yang netral sebanyak 3,91%.

Dari hasil penelitian ini, ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi empathy dan responsiveness. Selanjutnya diikuti ketidakpuasan pada dimensi assurance, reliability, dan yang terakhir adalah tangible.

Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti mengenai sejauh mana dimensi empathy berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api secara keseluruhan.

DAFTAR ISI

Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Kerangka Pikir.....	9
1.6 Asumsi Penelitian.....	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori Kebutuhan Murray.....	20
2.2	Teori Jasa.....	22
2.2.1	Definisi jasa.....	22
2.2.2	Kualitas Jasa.....	23
2.2.2.1	Perceived Service.....	23
2.2.2.2	Expected Service.....	25
2.2.3	Model Kualitas Jasa.....	29
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.3	Teori Kepuasan Konsumen.....	33
2.3.1	Definisi Kepuasan.....	33
2.3.2	Tingkat kepuasan Konsumen.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	36
3.2	Bagan Rancangan Penelitian.....	36
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.3.1	Variabel Penelitian.....	37
3.3.2	Definisi Operasional.....	37
3.4	Alat Ukur Penelitian.....	38
3.4.1	Alat Ukur Kepuasan Pengguna Jasa.....	38
3.4.2	Data Pribadi dan Penunjang.....	40
3.4.3	Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.4.3.1	Validitas Alat Ukur.....	41
3.4.3.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	32

3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.5.1	Populasi.....	43
3.5.2	Karakteristik Populasi.....	44
3.5.3	Teknik Penarikan Sampling.....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.7	Teknik Analisis Gap.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Responden.....	47
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
4.1.4	Gambaran Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
4.1.5	Gambaran Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Tiket.....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	52
4.2.2	Gambaran Pengguna Jasa Puas Terhadap Pelayanan Bilyetris.....	52
4.2.3	Gambaran Pengguna Jasa Netral Terhadap Pelayanan Bilyetris.....	54
4.2.4	Gambaran Pengguna Jasa Tidak Puas Terhadap Pelayanan Bilyetris.....	55
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
5.2.1	Saran Teoretis.....	65

5.2.2	Saran Praktis.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	DAFTAR RUJUKAN.....	68
	LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Skema 1.1 : Skema Kerangka Pikir.....	16
Skema 3.1 : Skema Prosedur Penelitian.....	30

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 : Definisi Operasional
- Tabel 3.2 : Kisi – kisi Alat Ukur
- Tabel 3.3 : Sistem penilaian
- Tabel 4.1. : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel. 4.2. : Gambaran Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3. : Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Tabel 4.4. : Gambaran Responden Berdasarkan Penghasilan
- Tabel 4.5. : Gambaran Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Tiket
- Tabel 4.6. : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa
- Tabel 4.7. : Gambaran Pengguna Jasa Puas Terhadap Pelayanan Bilyetris
- Tabel 4.8. : Gambaran Pengguna Jasa Netral Terhadap Pelayanan Bilyetris
- Tabel 4.9. : Gambaran Pengguna Jasa Tidak Puas Terhadap Pelayanan Bilyetris

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Terhadap Pelayanan Bilyetris PT. KAI Bandung
- Lampiran 2 : Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 3 : Data Expected Service dan Perceived Service
- Lampiran 4 : Tingkat kepuasan pengguna jasa secara umum
- Lampiran 5 : Tabulasi silang antara kepuasan dengan dimensi
- Lampiran 6 : Tabulasi silang antara kepuasan dengan data pribadi
- Lampiran 7.1 : Data penunjang mengenai reputasi bilyetris PT. KAI
- Lampiran 7.1.1 : Tabulasi silang antara kepuasan dan reputasi pelayanan bilyetris PT. KAI
- Lampiran 7.2 : Data penunjang pelayanan yang diberikan oleh bilyetris PT. KAI
- Lampiran 7.2.1 : Tabulasi silang antara kepuasan dan pelayanan bilyetris PT. KAI
- Lampiran 7.3 : Data penunjang kesesuaian harga tiket KA dengan pelayanan
- Lampiran 7.3.1 : Tabulasi silang antara kepuasan dengan kesesuaian harga tiket KA dan pelayanan

- Lampiran 7.4 : Data penunjang pengaruh informasi dari luar terhadap pengguna jasa
- Lampiran 7.4.1 : Tabulasi silang antara kepuasan dan pengaruh informasi dari luar terhadap pengguna jasa
- Lampiran 7.5 : Data penunjang mengenai pengalaman yang kurang menyenangkan dari pelayanan bilyetris
- Lampiran 7.6 : data penunjang mengenai informasi yang diberikan oleh orang lain
- Lampiran 7.7 : Data penunjang mengenai saran dan kritik bagi perusahaan
- Lampiran 8.1 : Data per indikator pengguna jasa yang merasa puas
- Lampiran 8.1.1 : Data per item pernyataan bagi pengguna jasa yang masuk kategori puas
- Lampiran 8.2 : Data per indikator pengguna jasa yang merasa netral
- Lampiran 8.2.1 : Data per item pernyataan bagi pengguna jasa yang masuk kategori netral
- Lampiran 8.3 : Data per indikator pengguna jasa yang masuk kategori tidak puas
- Lampiran 8.3.1 : Data per item pernyataan bagi pengguna jasa yang masuk kategori tidak puas
- Lampiran 9 : Profil perusahaan PT. KAI

