

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TRANSPORTASI KERETA API JOGLOKERTO
RUTE PURWOKERTO - SOLO
(STUDI KASUS : STASIUN BESAR PURWOKERTO)**



SKRIPSI

**NUR CAHYA HADIYANTO
NIM. 1103010001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TRANSPORTASI KERETA API JOGLOKERTO
RUTE PURWOKERTO - SOLO
(STUDI KASUS : STASIUN BESAR PURWOKERTO)**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik

**NUR CAHYA HADIYANTO
NIM. 1103010001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Nur Cahya Hadiyanto
NIM : 1103010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportrasi Kereta Api Joglokerto (Studi Kasus : Stasiun Besar Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.T) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Sulfah Anjarwati, S.T., M.T
NIK. 2160176

Penguji 2 : H. M. Agus Salim AF, S.T., M.T
NIK. 2160119

Penguji 3 : Amris Azizi, S.T., M.Si
NIK. 2160144

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik Dan Sains



Taufiq Tamam, S.T., M.T
NIK. 2160223

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Nur Cahya Hadiyanto

NIM : 1103010001

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik Dan Sains

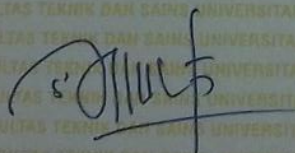
Peguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TRANSPORTASI KERETA API JOGLOKERTO
(STUDI KASUS : STASIUN BESAR PURWOKERTO)

telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 2018

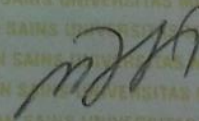
PEMBIMBING 1



Sulfah Anjarwati, S.T., M.T

NIK. 2160176

PEMBIMBING 2



M. Agus Salim, S.T., M.T.

NIK. 2160119

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Cahya Hadiyanto
NIM : 1103010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,

2018

Yang menyatakan



Nur Cahya Hadiyanto

NIM 1103010001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai aktivitas akademis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Cahya Hadiyanto
NIM : 1103010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Noneklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

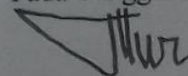
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI KERETA API JOGLOKERTO (STUDI KASUS : STASIUN BESAR PURWOKERTO)

Berserta perangkat yang ada (jika Diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal :



Nur Cahya Hadiyanto

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Joglokerto
Rute Purwokerto - Solo
(Studi Kasus : Stasiun Besar Purwokerto)
Nur Cahya Hadiyanto, Sulfah Anjarwati S.T., M.T, H.M Agus Salim S.T., M.T**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan moda transportasi Kereta Api Joglokerto. Populasi dalam penelitian adalah semua pelanggan atau penumpang kereta api Joglokerto yang jumlahnya tidak diketahui, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas sehingga jumlah sampel sebanyak 75 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Validitas kuisioner kepuasan pelanggan bergerak dari 0,409 hingga 0,707 dan lebih besar dari r tabel 0,222 sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas adalah 0,697 hingga 0,746 yang lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Analisis data hasil penelitian menggunakan statistik sederhana yaitu prosentase. Hasil analisis penelitian ini diperoleh: 1) Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto adalah tinggi atau dengan kata lain puas dengan beberapa cacatan pada kualitas pelayanan KA. Joglokerto dengan skore rata-rata adalah 4,24 dan masuk dalam kategori puas, 2) Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto pada dimensi tangible memiliki skor 4,24, reliability memiliki skor 4,20, responsif memiliki skore 4,28, assurance memiliki skor 4,25 dan empathy memiliki skor 4,24. Semua skor tersebut masuk dalam kategori tingkat kepuasan yang tinggi atau puas tetapi dengan beberapa cacatan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada semua dimensi kualitas pelayanan KA. Joglokerto.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pelanggan.

**Analysis Of Satisfaction Level User Transportation Railway Joglokerto
Route Purwokerto - Solo
(Case Study : Big Purwokerto Station)**

Nur Cahya Hadiyanto, Sulfah Anjarwati S.T., M.T, H.M Agus Salim S.T., M.T

ABSTRACT

This research aimed to find out how satisfaction level the users of Joglokerto Trains transportation. Population of this research were all of Jpglokerto's trains consumers or users which unknown sum, sum of sample be put by 15 or 20 quart of independent variables formulate so sample such 75 respondent. Data collected by questioner. The validity of questioner are from 0,409 until 0,707 more bigger than r table 0,222 that means all aitemes were valid. The reability test were 0,697 untill 0,746 more bigger than 0,60 that means reliabel. Data analyze by siple statistic thats prosentage. The result of analyzing getting: 1) Satisfaction level Joglokerto trains consumer were hingh, or in the other words satisficate with Joglokerto trains service quality with mean score 4,24 and entry to satisficate categories, 2) Satisfaction level Joglokerto trains consumer in tangible dimation has score 4,24, responsif has score 4,28, assurance has score 4,25, and empathy has score 4,24. All that score entry in the satisfaction level categories high or satisficate, so could been said that consumer satisficated in all the satisfaction dimation of service quality Joglokerto trains.

Keywords: *Consumer Satisfaction Level*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Joglokerto (Studi Kasus : Stasiun Besar Purwokerto)**.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu, maka skripsi ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

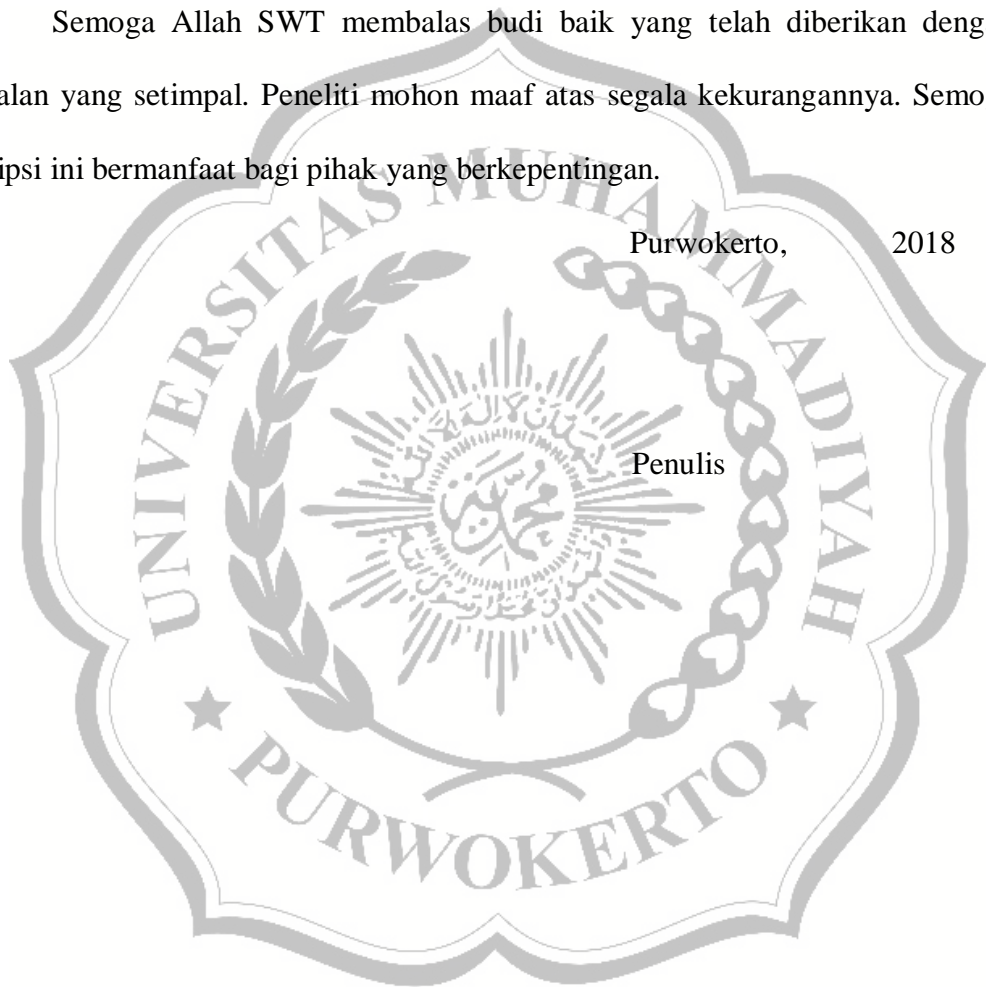
1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. M. Taufiq Tamam, S.T.,M.T selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Sulfah Anjarwati, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarah dalam menyusun skripsi ini.
4. H. M. Agus Salim S.T.,M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil yang sekaligus sebagai pembimbing 2.

5. Dosen penguji skripsi program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Bapak dan ibu serta saudara yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material dan moral.

Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan dengan amalan yang setimpal. Peneliti mohon maaf atas segala kekurangannya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Purwokerto, 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	7
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Alat Dan Bahan	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Populasi Dan Sampel	16
3.4 Jenis Dan Cara Pengumpulan Data	17
3.5 Definisi Konseptual Dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
3.6 Teknik Analisis Data	18
3.7 Bagan Alur Penelitian	19
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Umum	20
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	24
4.3 Hasil Analisis Data	28
4.4 Pembahasan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi konseptual dan definisi operasional variabel penelitian	18
Tabel 4.1. Deskripsi responden berdasar jenis kelamin	24
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasar usia	25
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasar pekerjaan	26
Tabel. 4.4 Deskripsi responden berdasar pendidikan	27
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung	28
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas instrumen	29
Tabel 4.7 Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto	31
Tabel 4.8. Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto dimensi tangibel	32
Tabel 4.9. Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto dimensi reliability	33
Tabel 4.10. Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto dimensi responsif	34
Tabel 4.11. Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto dimensi assurance	35
Tabel 4.12. Tingkat kepuasan pelanggan KA. Joglokerto dimensi empathy	36
Tabel 4.13. Kepuasan pengunjung pada masing-masing item pernyataan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. KA. Joglokerto	20
Gambar 4.2. Keadaan di dalam gerbong KA. Joglokerto	22
Gambar. 4.3. Fasilitas toilet di dalam gerbong KA. Joglokerto	23

