

**TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN KERETA API KELAS EKONOMI
(Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan
Purwokerto-Semarang)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas
Teknik dan Sains
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

Disusun oleh:

Muhamad Yudi Pradana

1303010001

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya

Nama : Muhamad Yudi Pradana
Nim : 1303010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA API KELAS EKONOMI (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Purwokerto-Semarang)*" adalah hasil penelitian saya yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan penjiplakan hasil karya orang lain atau terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Januari 2018

Yang menyatakan



Muhamad yudi Pradana

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Muhamad yudi Pradana

NIM : 1303010001

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap

Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi

(Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka

Jurusan Purwokerto-Semarang)

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 15 Januari 2018

Pembimbing I

Amriz Azizi, S.T.,M.Si

NIK, 2160144

Pembimbing II

Juanita, ST, MT

NIK. 2160356

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Diajukan Oleh :

Nama : Muhamad yudi Pradana

NIM : 1303010001

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhamadiyah Purwokerto

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan

Kereta Api Kelas Ekonomi

(Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan

Purwokerto-Semarang)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Amris Azizi, S.T. M,si

Penguji 2 : Juanita, ST. MT

Penguji 3 : Sulfah Anjarwati, ST., MT.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 15 Januari 2018

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



M. Taufiq Tamam, S.T.,M.T.

NIP/NIMK : 2160223

(Handwritten signatures of the three examiners: Amris Azizi, Juanita, and Sulfah Anjarwati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Purwokerto-Semarang)*

Penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana teknik di Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhamadiyah Purwokerto. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Taufik Tamam ST,.MT,. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains
2. Bapak Agus Salim, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil
3. Bapak Amris Azizi, S.T., M.Si selaku dosen pembimbing I
4. Juanita, ST. MT selaku Dosen Pembimbing II

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagi pihak penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang berkaitan dengan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca semua.

Purwokerto, 15 Januari 2018

Yang menyatakan

Muhamad Yudi Pradana

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhamad Yudi Pradana
NIM : 1303010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA
API KELAS EKONOMI**

(Studi Kasus Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Purwokerto-Semarang)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 15 Januari 2018



Muhamad Yudi Pradana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

- Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a saya.
- Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembaha bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
- Adik saya, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kakaku.
- Wanita tercinta, yang tak pernah lelah senantiasa mendukungku, memberikan semangat dan doanya.
- Sahabat - sahabat saya, Krisna, Reza, Saleh, Iqbal, Robi tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!

MOTTO

“Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini.

Berharap untuk hari esok.

Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti berusaha”.



**TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
KERETA API KELAS EKONOMI
(Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan
Purwokerto-Semarang)**

Muhamad Yudi Pradana¹, Amris Azizi. S.T.,M.Si², Juanita S.T.,M.T³

ABSTRAK

Moda transportasi yang di pakai masyarakat yang mempunyai tingkat kenyamanan yang baik dan keamanan adalah moda transportasi Kereta Api. Kereta Api Kamandaka merupakan pelayanan produk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan layanan jurusan Purwokerto-Semarang dan merupakan kereta api dengan rute yang terbilang baru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kamandaka kelas ekonomi. Metode penelitian ini menggunakan metode servqual dengan indikator yaitu: *tangible, empathy, assurance, reliability, responsiveness*. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pelayanan Kereta Api Kamandaka sudah memuaskan dengan nilai rata-rata (4,0894), sedangkan ekspektasi (harapan) penumpang nilai rata-rata (4,5844), kemudian didapat gap negatif (0,5) yang artinya pelayanan Kereta Api Kamandaka belum sesuai dengan harapan.

Kata kunci : *Tingkat kepuasan, pelayanan, kereta api ekonomi*

**THE LEVEL PASSENGER OF SATISFACTION TO SERVICE
TRAIN ECONOMIC CLASS
(Case Study On Passenger Of Kamandaka Train Purwokerto-Semarang)**

Muhamad Yudi Pradana¹, Amris Azizi. S.T.,M.Si², Juanita S.T.,M.T³

ABSTRACT

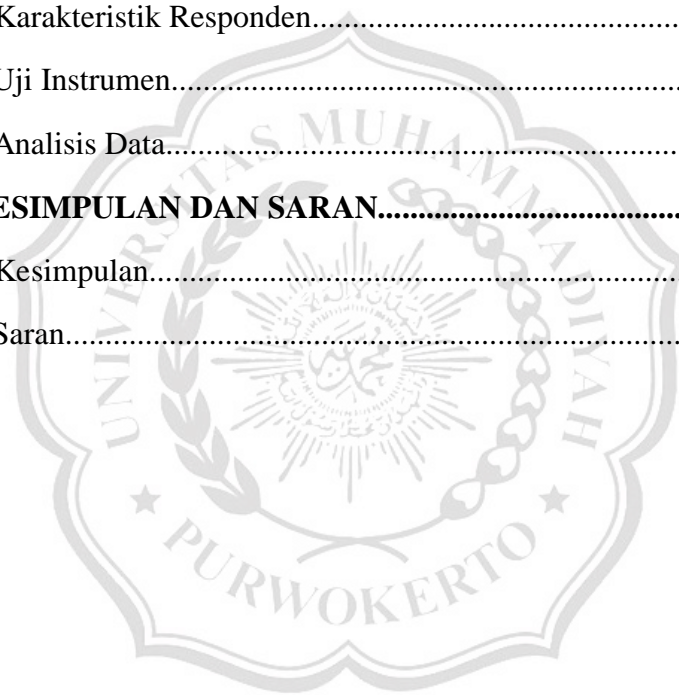
The mode of transportation in use by people that have a good level of comfort and security was railway transportation mode. Kamandaka Railway it was a product of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) with service Purwokerto-Semarang and it was a train with a fairly new route. The purpose of this study was to determine the level of passenger satisfaction on Kamandaka Railway service economy class. This research method using servqual method with indicator in the form of five dimension that is : *tangible, empathy, assurance, reliability, responsiveness*. The scale used in this research was the likert scale. Based on the results of the analysis could be concluded that the service performance of Kamandaka Railway has been satisfactory with the average value (4,0894), wheareas the expectations of passengers average rating was (4,5844), than the gap negative (0.5), which means that Kamandaka Railway service was not in line with the expectations.

Keywords : *Level of satisfaction, service, rail economy*

DAFTAR ISI

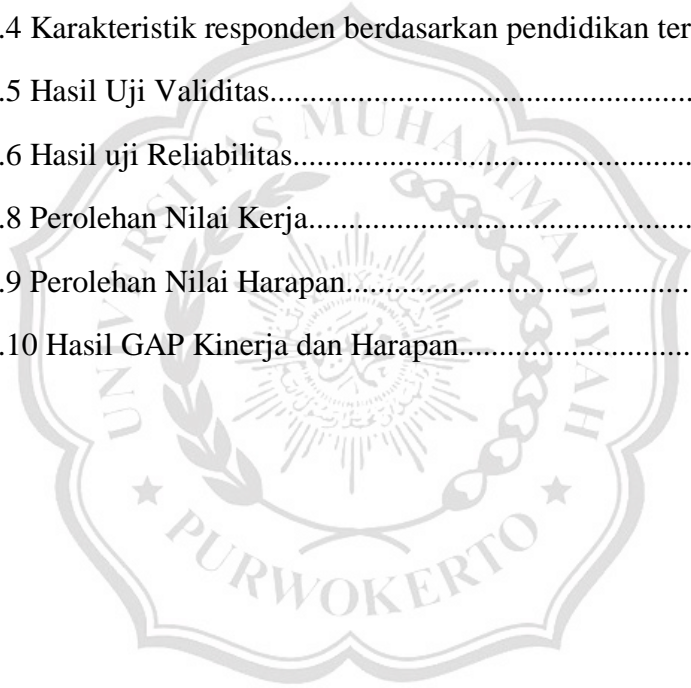
| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Batasan Masalah..... | 3 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Pengertian Transportasi..... | 5 |
| B. Kepuasan Pelanggan..... | 7 |
| C. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| D. Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| E. Satandar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api | 14 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| BAB III Metode Penelitian..... | 19 |
| A. Tahap Penelitian..... | 19 |
| B. Studi Pustaka..... | 20 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 20 |
| D. Pembuatan Form Survey..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| E. Skala..... | 21 |
| F. Populasi dan Sempel..... | 21 |
| G. Metode Pengambilan Sempel..... | 22 |
| H. Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| I. Metode Pengolahan Data..... | 24 |
| J. Analisis Dan Pembahasan..... | 26 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| A. Karakteristik Responden..... | 28 |
| B. Uji Instrumen..... | 32 |
| C. Analisis Data..... | 34 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 43 |
| A. Kesimpulan..... | 43 |
| B. Saran..... | 43 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| Tabel 3.1 Skala Interval..... | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 28 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur..... | 29 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan..... | 30 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir..... | 31 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas..... | 32 |
| Tabel 4.6 Hasil uji Reliabilitas..... | 33 |
| Tabel 4.8 Perolehan Nilai Kerja..... | 35 |
| Tabel 4.9 Perolehan Nilai Harapan..... | 36 |
| Tabel 4.10 Hasil GAP Kinerja dan Harapan..... | 39 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan alir penelitian..... 19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Surat Pengabulan Penelitian dari Daop 5
- Daftar Hadir Seminar Hasil
- Form Kuisisioner
- Hasil Rekapitulasi Data Kuisisioner
- Hasil Olah Data SPSS Validitas dan Reliabilitas
- Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden
- Distribusi Frekuensi Kinerja
- Distribusi Frekuensi Harapan
- Dokomentasi Pengisian Kuisisioner
- Data penumpang Kereta Api Kamandaka

