

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI  
(Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Logawa  
PT. KAI DAOP V Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Oleh:**

**MUHAMMAD JAUHARUL MAKNUN**

**NIM. 1223203066**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO**

**2016**

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI KERETA API KELAS EKONOMI  
(Studi pada Penumpang Kereta Api Logawa PT. KAI DAOP V  
Purwokerto)**

**Muhammad Jauharul Maknun**

NIM. 1223203066

**ABSTRAK**

Kereta api Logawa merupakan salah satu kereta api kelas ekonomi yang non komersial atau sering disebut dengan *PSO (Public Service Obligation)* yang tentunya memiliki perbedaan dengan KA komersial baik dari segi pelayanan atau pentarifan. Dimana komersial dan non komersial masing-masing memiliki Standart Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dikerjakan oleh petugas atau karyawan dari PT. KAI. Sebagai KA Non Komersial tarif KA Logawa ditetapkan oleh pemerintah, maka penumpang akan mendapatkan subsidi atau semacam potongan harga tiket. Dalam menarik konsumen, pemilik perusahaan (PT. KAI DAOP V Purwokerto) berusaha sebaik mungkin memberikan segala yang terbaik untuk memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang kereta api Logawa. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil untuk memenuhi data kuesioner terdiri dari 100 responden. Berdasarkan hasil analisis kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat disimpulkan bahwa penumpang atau konsumen jasa transportasi merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan tingkat kepentingan konsumen (harapan) belum sesuai dengan tingkat kinerja (kenyataan yang diterima konsumen). Sedangkan diagram kartesius menjabarkan bahwa terdapat empat atribut yang menurut responden mampu diterapkan untuk menjadikan konsumen merasa puas. Diantara empat kuadran tersebut kuadran pertama yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu meliputi: Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta api, kebersihan dan sirkulasi udara di dalam kereta api, kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan konsumen/penumpang, serta ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan. Adapun untuk saran terhadap perusahaan, maka atribut yang termasuk dalam kuadran keempat atau berlebihan baiknya dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya pengeluaran.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *importance and performance analysis*, diagram kartesius.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	11
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Kepuasan Konsumen.....	16
2. Dimensi Kualitas Jasa.....	18
3. Jasa Transportasi.....	22
4. Kereta Api Kelas Ekonomi.....	25

5. Penelitian Terdahulu.....	31
B. Kerangka Teori.....	34
C. Hipotesis.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
D. Variabel dan Indikator.....	40
E. Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik analisis Data .....	44

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Penelitian.....	55
1. Sejarah DAOP V Purwokerto.....	55
2. Visi dan Misi.....	56
3. Budaya Perusahaan.....	56
B. Karakteristik Responden.....	57
C. Deskriptif Penilaian Responden.....	62
D. Analisis Data.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas.....	72
3. Pengolahan Data Responden.....	72
4. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	79
E. Pembahasan Setiap Kuadran pada Diagram Kartesius.....	81

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran-saran.....	88
C. Penutup.....	89

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data jumlah penumpang kereta api Logawa 2016.....	10
Tabel 2. Contoh cara konsumen menilai lima dimensi kualitas jasa.....	20
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4. Definisi operasional dan indikator variabel.....	41
Tabel 5. Kuesioner dengan <i>skala likert</i> .....	47
Tabel 6. Atribut kualitas pelayanan konsumen KA Logawa.....	53
Tabel 7. Diskripsi jawaban responden variabel <i>tangibles</i> tingkat kepentingan....	63
Tabel 8. Diskripsi jawaban responden variabel <i>tangibles</i> tingkat kinerja.....	63
Tabel 9. Diskripsi jawaban responden variabel <i>reliability</i> tingkat kepentingan....	64
Tabel 10. Diskripsi jawaban responden variabel <i>reliability</i> tingkat kinerja.....	65
Tabel 11. Diskripsi jawaban responden variabel <i>responsiveness</i> tingkat kepentingan.....	66
Tabel 12. Diskripsi jawaban responden variabel <i>responsiveness</i> tingkat kinerja..	66
Tabel 13. Diskripsi jawaban responden variabel <i>assurance</i> tingkat kepentingan..	67
Tabel 14. Diskripsi jawaban responden variabel <i>assurance</i> tingkat kinerja.....	68
Tabel 15. Diskripsi jawaban responden variabel <i>empathy</i> tingkat kepentingan....	69
Tabel 16. Diskripsi jawaban responden variabel <i>empathy</i> tingkat kinerja.....	69
Tabel 17. Hasil pengujian validitas.....	71
Tabel 18. Hasil pengujian reliabilitas.....	72
Tabel 19. Penilaian tingkat kepentingan.....	75
Tabel 20. Penilaian tingkat kinerja.....	76
Tabel 21. Penilaian tingkat kesesuaian responden.....	77
Tabel 22. Tempat kedudukan atribut-atribut pelayanan pada diagram kartesius...80	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik alasan penggunaan kereta api.....	4
Gambar 2. Skema kereta api.....	5
Gambar 3. Kerangka teori.....	36
Gambar 4. Diagram kartesius tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	51
Gambar 5. Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	58
Gambar 6. Karakteristik responden menurut usia.....	59
Gambar 7. Karakteristik responden menurut pekerjaan.....	60
Gambar 8. Karakteristik responden menurut pendapatan.....	61
Gambar 9. Karakteristik responden menurut tujuan.....	62

LAIN PURWOKERTO

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Analisis IPA
- Lampiran 5. Diagram Kartesius
- Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 8. Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 9. Surat Pernyataan Ketersediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10. Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 11. Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 12. Surat Permohonan Observasi Pendahuluan
- Lampiran 13. Surat Permohonan Riset Individual
- Lampiran 14. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 15. Surat Keterangan Wakaf Perpustakaan
- Lampiran 16. Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 17. Surat Rekomendasi Munaqosyah
- Lampiran 18. Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 19. Blangko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 20. Sertifikat-Sertifikat
- Lampiran 21. Daftar Riwayat Hidup

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini disegala bidang sudah terjadi perkembangan dan memiliki pengaruh secara langsung terhadap kondisi Indonesia yang meliputi bidang politik, ekonomi, pendidikan, teknologi. Dalam hal untuk memajukan suatu negara, kontribusi sektor jasa pada perekonomian nasional yang semakin dominan. Semakin maju suatu negara, maka kesejahteraan masyarakatnya semakin meningkat. Dewasa ini bisnis dibidang jasa yang ditawarkan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan industri jasa yang semakin meningkat.<sup>1</sup>

Perekonomian di Indonesia semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi modern yang cukup pesat dan berefek pada dunia kerja yang serba mesin sehingga mengakibatkan tingkat mobilitas masyarakat semakin tinggi. Setiap warga negara atau masyarakat di suatu negara dituntut untuk melakukan efisiensi dalam menjalani segala aktivitas setiap harinya. Kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari tingkat pemenuhan kebutuhan yang kompleks. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut seseorang tidak hanya mencari atau memburunya dalam satu lokasi saja. Ada beberapa lokasi atau tempat lain yang bisa digunakan sebagai acuan ataupun rujukan dalam membandingkan suatu kebutuhan yang dinilai dapat memberikan kualitas dan

---

<sup>1</sup> Resty Mardiana, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Taksi Blue Bird*, Jurnal Manajemen, (2009), <http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/3535/1/JURNAL.pdf>

manfaat lebih dari yang diharapkan. Maka untuk membantu aktivitas tersebut diperlukan sarana transportasi (kendaraan) guna mempermudah dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkan.<sup>2</sup> Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkatan dari kegiatan ekonomi dengan kebutuhan menyeluruh akan jasa transportasi, dengan kata lain apabila aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan akan angkutan transportasi meningkat pula.

Di Indonesia dalam memilih transportasi untuk suatu perjalanan hal yang dihindari diantaranya adalah kemacetan dan kecelakaan. Karena dengan adanya kemacetan yang beruntun dapat mengakibatkan segala pekerjaan ataupun aktivitas terganggu dan bahkan tidak kondusif atau tertunda dalam menyelesaikannya. Dengan adanya penyebab itu, penumpang atau konsumen jasa transportasi akan berpikir dua kali dalam memilih jasa angkutan yang aman dan nyaman. Karena salah satu hak konsumen adalah memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi suatu barang dan/atau jasa.<sup>3</sup> Kualitas jasa memberikan nilai tersendiri di mata konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat antara pengguna jasa dengan perusahaan. Strategi untuk jangka panjangnya memungkinkan perusahaan untuk bisa memahami harapan pelanggan serta kebutuhan yang mereka inginkan.

Alat transportasi umumnya adalah untuk memperlancar kegiatan masyarakat untuk beraktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas

---

<sup>2</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 3

<sup>3</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 38

yang memadai bagi konsumennya agar mereka puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka bersedia menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Setidaknya perusahaan mempunyai Standart Pelayanan Minimum (SPM) yang harus disediakan oleh perusahaan dan dikerjakan petugas atau karyawannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dalam kegiatan pemindahan barang ataupun orang ditinjau dari segi penggunaan, moda transportasi orang dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dioperasikan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut. Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan memungut biaya. Kendaraan umum dapat dikategorikan menjadi kendaraan yang disewakan (paratransit) dan kendaraan umum biasa (transit).<sup>4</sup> Moda kereta api termasuk dalam klasifikasi jenis kendaraan umum biasa. Sedangkan jika ditinjau dari jenis transportasi angkutan darat, maka transportasi dibedakan menjadi dua pula, yaitu transportasi angkutan jalan dan transportasi angkutan rel. Angkutan jalan terklasifikasi seperti Bus, Taxi, Mikrolet, Bemo, Becak, dan Delman.

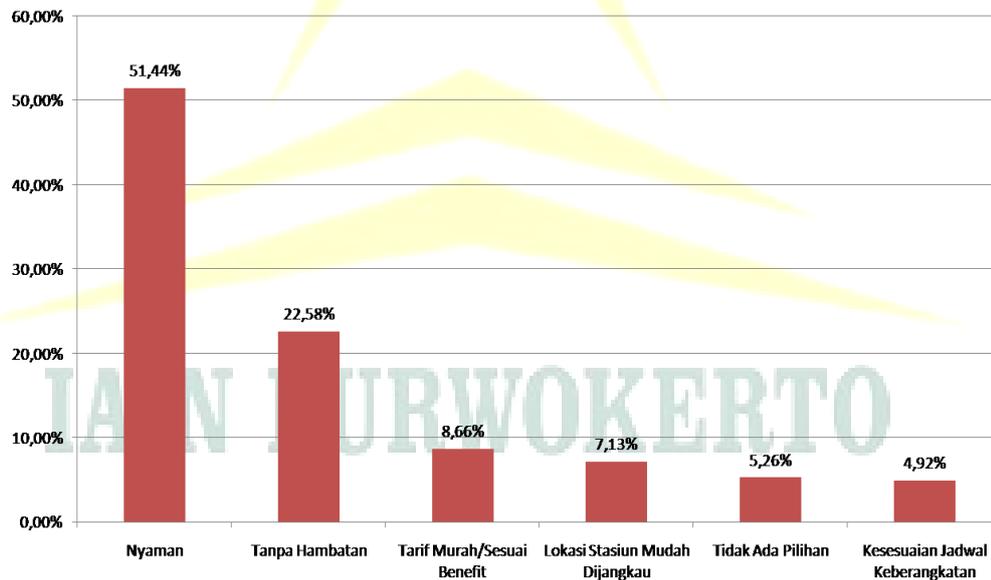
PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu bentuk dari Perusahaan Perseroan yang ada di Indonesia. Pasal 1 ayat (2) PP No.12 Tahun 1998 menyebutkan bahwa Persero adalah badan usaha milik negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang nomor 9 tahun 1969 yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) sebagaimana dimaksud Undang-Undang

---

<sup>4</sup> [http://hidaris87.blogspot.co.id/3013/01/makalah-tentang-transportasi\\_20.html](http://hidaris87.blogspot.co.id/3013/01/makalah-tentang-transportasi_20.html) diakses hari Senin, 18 Januari 2016 pada pukul 07.37

nomor 1 tahun 1995 yang seluruh atau paling sedikit 51% saham yang dikeluarkan dimiliki oleh negara melalui penyertaan modal secara langsung.<sup>5</sup> Dengan kata lain PT KAI (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Riwayat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai perusahaan jasa.<sup>6</sup> Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain.

Gambar 1. Grafik Alasan Penggunaan Kereta Api (2013)



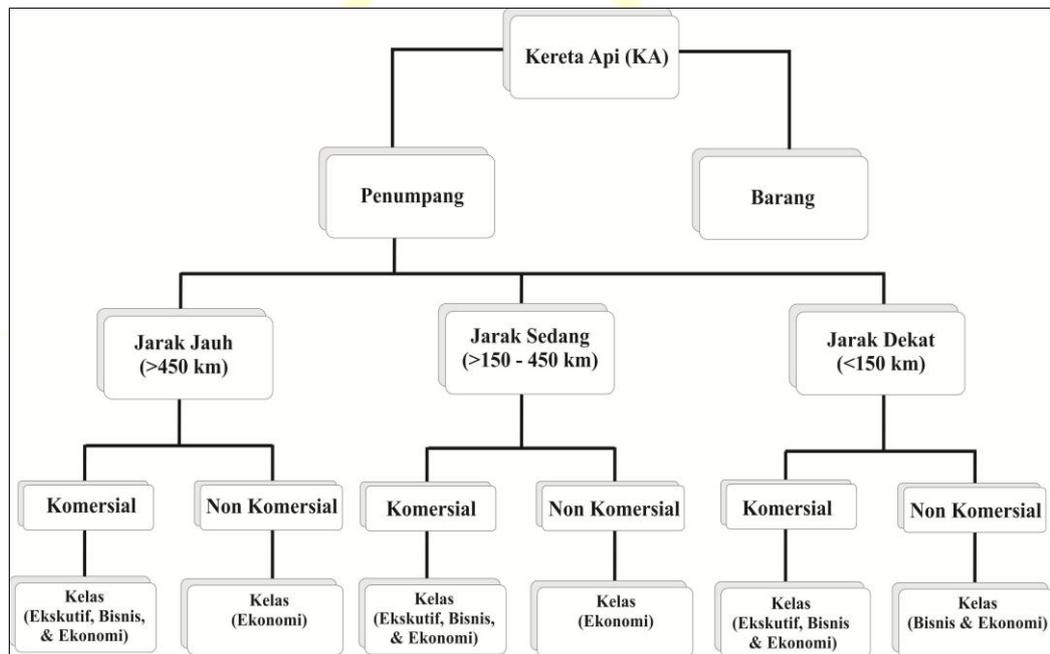
Sumber: PT. KAI DAOP V Purwokerto

<sup>5</sup> Ridwan Khairandy, dkk, *Pengantar Hukum dagang Indonesia I*, (Yogyakarta: Gama Media, 2011), hlm. 73

<sup>6</sup> <http://www.bumn.go.id/keretaapi/halaman/41> Diakses hari Selasa 19 Januari 2016 pada pukul 08.55

Pada gambar grafik di atas menjelaskan bahwa setiap konsumen dalam memilih moda transportasi publik yang diinginkan tergantung pada banyak alasan, diantaranya adalah kenyamanan, tanpa hambatan, tarif murah/sesuai benefit, lokasi stasiun mudah dijangkau, tidak ada pilihan, dan kesesuaian jadwal keberangkatan. Alasan kenyamanan menjadi salah satu alasan yang paling banyak dipilih oleh konsumen dalam memilih jasa transportasi kereta api. Kenyamanan dapat dirasakan oleh konsumen/penumpang salah satunya disebabkan oleh kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dengan harapan akan membuat para konsumen merasa puas setelah memilih jasa transportasi kereta api.

Gambar 2. Skema Kereta Api



Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Sebagai perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah banyak mengoperasikan Kereta Api

(KA) baik untuk penumpang maupun barang. Adapun kereta untuk penumpang dibagi menjadi tiga sesuai jarak tempuhnya yaitu jarak jauh dengan jarak tempuh di atas 450 km, jarak sedang dengan jarak tempuh antara di atas 150 km sampai dengan 450 km, dan jarak dekat dengan jarak tempuh di bawah 150 km. Dari masing-masing KA masih terdapat jenis KA Komersial dan KA Non Komersial. Dimana tarif KA Komersial ditetapkan oleh Direksi PT. KAI dengan menggunakan batas atas dan batas bawah yang dapat berubah sewaktu-waktu. Sedangkan tarif Non Komersial ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan peraturan dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang merupakan jenis kelas yang mendapatkan subsidi dari pemerintah atau sering disebut dengan *Public Service Obligation (PSO)*.

Daerah Operasi V Purwokerto atau disingkat DAOP V PWT adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian di Indonesia, yang berada di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dipimpin oleh seorang Vice President (VP) yang bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. DAOP V Purwokerto memiliki 43 stasiun yang 13 diantaranya menjadi stasiun untuk naik turunnya penumpang, 3 stasiun khusus untuk melayani angkutan barang, dan 27 stasiun lainnya untuk mendukung kegiatan pengoperasian kereta api. Di antara 43 stasiun tersebut terdapat beberapa stasiun besar, yaitu Stasiun Purwokerto, Stasiun Kutoarjo, dan Stasiun Kroya. Yang menjadi keunikan/khas dari DAOP ini adalah diputarkannya lagu

berjudul *Di Tepinya Sungai Serayu* di sejumlah stasiun setiap KA datang dan berangkat.<sup>7</sup>

Seperti yang tercantum pada skema di atas bahwa KA penumpang terbagi menjadi tiga berdasarkan jarak yaitu KA jarak jauh, KA jarak sedang, dan KA jarak dekat. Kereta Api Logawa merupakan salah satu segmen pelayanan produk inti PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan trayek Purwokerto-Surabaya-Jember dan begitu pula sebaliknya. KA Logawa adalah salah satu rangkaian kereta api kelas ekonomi unggulan yang melayani rute Purwokerto-Jember. KA Logawa awalnya bernama Purbaya, yang diambil dari nama tokoh kerajaan Mataram, putra dari Panembahan Senopati. Tapi pernah suatu masa bagi masyarakat Purwokerto dan sekitarnya setidaknya pada medio 80 dan 90-an nama itu jauh lebih dikenal sebagai nama kereta api ekonomi yang melayani perjalanan sepanjang Purwokerto-Surabaya. Purbaya adalah akronim Purwokerto Surabaya, dua nama kota yang menjadi stasiun pemberangkatan sekaligus tujuan akhir. Pada tahun 1970 dengan awal jurusan Purwokerto – Surabaya Gubeng saja, hingga pada tahun 1982 mulai ditambahkan lagi dari Surabaya Gubeng - Jember. Stasiun pemberhentian kereta api ini adalah Stasiun Purwokerto, Kroya, Sumpiuh, Gombong, Karanganyar, Kebumen, Kutoarjo, Wates, Lempuyangan, Klaten, Purwosari, Sragen, Madiun, Nganjuk, Kertosono, Jombang, Mojokerto, Surabaya Gubeng, Wonokromo, Sidoarjo, Bangil, Pasuruan, Probolinggo, Klakah, Jatiroto, Tanggul, Rambipuji, dan Jember dengan total waktu tempuh sekitar 13-14 jam. Dulu dari Stasiun Kroya, rangkaian dibagi menjadi dua, ada yang

---

<sup>7</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah\\_Operasi\\_V\\_Purwokerto](https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_V_Purwokerto) Diakses hari Senin, 15 Agustus 2016 pada pukul 07.11

melanjutkan perjalanan ke Cilacap, ada juga yang melanjutkan perjalanan ke Purwokerto. Dengan arah sebaliknya, rangkaian yang datang dari Stasiun Cilacap dan Purwokerto akan disatukan di Stasiun Kroya, lalu berjalan ke timur. Mulai Juni 2011 kereta api ini tidak lagi menuju Stasiun Cilacap, hanya sampai Purwokerto saja. Nama kereta api Logawa berasal dari nama sungai yang berada di Kabupaten Banyumas.<sup>8</sup>

Karena KA Logawa merupakan salah satu kereta kelas ekonomi yang non komersial maka memiliki perbedaan dengan KA lain yang komersial baik dari segi pelayanan atau pentarifan. Dimana komersial dan non komersial masing-masing memiliki Standart Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dikerjakan oleh petugas atau karyawan dari PT. KAI. Sebagai KA Non Komersial tarif KA Logawa ditetapkan oleh pemerintah, maka penumpang akan mendapatkan subsidi atau semacam potongan harga tiket. Sehingga hal ini mampu menarik konsumen untuk membeli tiket kelas ekonomi non komersial.

Dalam menarik konsumen, pemilik perusahaan berusaha sebaik mungkin memberikan segala yang terbaik untuk memenuhi kepuasan konsumen. Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Konsep pemasaran modern, pemuasan terhadap konsumen tidak hanya terhenti pada pemenuhan keinginan konsumen saja, tetapi adanya pelayanan setelah penggunaan jasa.

---

<sup>8</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta\\_api\\_Logawa](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Logawa) diakses pada hari Kamis, 25 Agustus 2016 pukul 07.28

Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses. Lebih penting lagi adalah bahwa kepuasan konsumen menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang.<sup>9</sup> Agar nantinya bisa menjadi suatu strategi yang bisa mendatangkan keuntungan atau profit dari bisnis untuk jangka yang panjang.

Menghadapi kondisi persaingan menuntut perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan begitu akan meningkatkan daya beli, mempertahankan konsumen dan memluas pangsa pasar konsumen. Oleh karena itu PT. KAI DAOP V Purwokerto harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen, menemukan bagian mana dari pelayanannya yang membutuhkan peningkatan dan perusahaan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Terutama pelayanan pada kereta api jarak jauh kelas Ekonomi Non Komersial atau yang mendapatkan subsidi dari pemerintah yang dimungkinkan terdapat perbedaan dengan kelas Ekonomi Komersial. Atau bisa dikatakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Komersial mempunyai keunggulan tersendiri daripada non komersial. Adapun kereta api logawa jurusan Purwokerto-Jember untuk kelas ekonomi komersial dengan tarif Rp. 74.000/penumpang dengan jadwal keberangkatan pada pukul 05.30 pagi berangkat dari Stasiun Purwokerto.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Danti Nurul Alam, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Travel Bejeu*, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, 2012, hlm. 2

<sup>10</sup> Buku Saku Jadwal Perjalanan Kereta Api 2015, PT KAI DAOP V Purwokerto

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Kereta Api Logawa 2016

Bulan	Nama KA	No. KA	Relasi	Terjual/vol pnp
Januari	Logawa	188	Purwokerto-Jember	16.332
Februari	Logawa	188	Purwokerto-Jember	14.642
Maret	Logawa	188	Purwokerto-Jember	14.735
April	Logawa	188	Purwokerto-Jember	15.275
Mei	Logawa	188	Purwokerto-Jember	17.423

Sumber: DAOP V Purwokerto, 2016

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada bulan Januari tiket KA Logawa trayek Purwokerto-Jember terjual sebanyak 16.332 tiket dengan rata-rata 526 penumpang per harinya, bulan Februari rata-rata 488 penumpang per harinya, bulan Maret rata-rata 475 penumpang per hari, bulan April rata-rata terdapat 509 penumpang per harinya, dan pada bulan Mei rata-rata tiket terjual 567 per harinya. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa terjadi fluktuatif volume penumpang pada awal tahun menuju pertengahan tahun. Kemungkinan tingkat kepuasan konsumen itu berubah-ubah terjadi karena pelayanan dari petugas ada yang kurang baik atau bahkan perlu dilakukan perbaikan.

Sehingga alasan tersebut membuat penyusun tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengukuran tingkat kepuasan konsumen atau penumpang jasa layanan transportasi kereta api kelas ekonomi Logawa menggunakan metode *importance and performane analysis (IPA)*. Dengan mengukur tingkat kepentingan menurut persepsi konsumen (*importance*) dan tingkat kinerjanya (*performance*) atas pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dan berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengenai Kepuasan Konsumen dengan judul : “Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Logawa PT. KAI DAOP V Purwokerto)”

## B. Definisi Operasional

Untuk dapat memahami persoalan yang akan dibahas dalam upaya menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan persepsi dalam memahami judul skripsi, maka akan diuraikan pengertian kata yang terdapat dalam judul tersebut:

### 1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pada umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah/konsumen tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau keyakinan mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang ataupun jasa.<sup>11</sup>

Terdapat dua komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu: (1) Kualitas produk dimana kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas; (2) Kualitas pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 147.

sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep SERVQUAL terdapat lima atribut yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>12</sup>

## 2. Jasa Transportasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Transportasi/Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.<sup>13</sup>

## 3. Kereta Api Kelas Ekonomi

Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.<sup>14</sup> Sedangkan kelas Ekonomi merupakan salah satu kelas di kereta api penumpang yang memiliki standart pelayanan oleh perusahaan untuk konsumen di bawah kelas Bisnis dan kelas Eksekutif.

IAIN PURWOKERTO

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka perumusan permasalahan yang akan diangkat dalam

---

<sup>12</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 182.

<sup>13</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

<sup>14</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Indonesia Legal Center Publishing: Jakarta, 2010, hlm. 4.

penelitian ini adalah bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) atribut-atribut dalam dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen/penumpang jasa transportasi Kereta Api Logawa dengan tingkat kinerja (*performance*) yang telah dilakukan pihak PT KAI DAOP V Purwokerto pada kereta api Logawa?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian, pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), menurut konsumen/penumpang jasa transportasi kereta api Logawa dengan peforma yang telah dilakukan perusahaan (PT. KAI DAOP V Purwokerto). Kinerja yang dianggap baik oleh konsumen berarti memuaskan.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan pada penulisan tugas akhir ini adalah:

###### **a. Bagi penyusun (peneliti)**

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan prakteknya di lapangan.

- b. Bagi akademis : penelitian ini diharapkan memberi sumbangan karya ilmiah untuk mendukung program wacana keilmuan bagi perpustakaan IAIN Purwokerto serta bisa dijadikan rujukan penelitian berikutnya tentang kepuasan konsumen.
- c. Bagi pihak instansi : dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja pihak PT KAI DAOP V Purwokerto dalam melengkapi kekurangan yang ada untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen/penumpang.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I yaitu pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

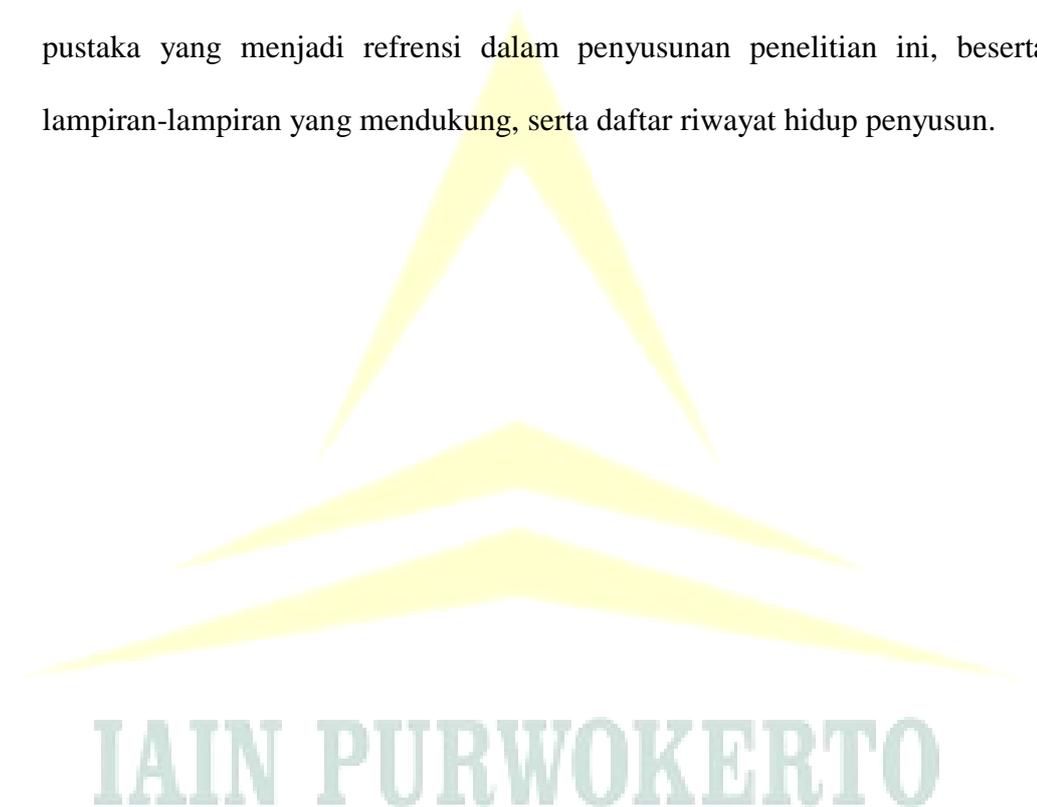
Bab II berisi tentang landasan teori, bagian ini akan diuraikan mengenai kajian pustaka dan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian.

Bab III berisi metodologi penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji validitas dan reliabilitas.

Bab IV yaitu pembahasan mengenai gambaran umum tempat penelitian, gambaran umum responden, hasil analisis data, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

Bab V penutup, berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait yakni PT. KAI DAOP V Purwokerto.

Pada bagian akhir penelitian, penyusun akan mencantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini, beserta lampiran-lampiran yang mendukung, serta daftar riwayat hidup penyusun.



IAIN PURWOKERTO

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya yaitu mengenai tingkat kepuasan konsumen jasa transportasi kereta api, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Dan sesuai analisis data menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA), menunjukkan bahwa kepentingan (harapan konsumen) belum terpenuhi dengan kinerja (kenyataan yang diterima konsumen) yang diberikan oleh PT. KAI DAOP V Purwokerto pada kereta api Logawa. Hal ini dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan di bawah angka 100 % yang menunjukkan bahwa kinerja PT. KAI DAOP V Purwokerto belum sesuai dengan harapan konsumen. Dengan kata lain konsumen belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dari pernyataan hasil penelitian tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwasannya meskipun penelitian ini bersifat kuantitatif maka data yang diambil tidak bersifat angka atau dari kuesioner saja tetapi harus ada data pendukung lainnya seperti wawancara terhadap responden yang bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian. Dan pada dasarnya setiap teori yang dipelajari di dunia akademis harusnya tidak melemahkan kenyataan yang ada di lapangan tapi hasil ini berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Sehingga apa yang menjadi saran untuk perusahaan ini sesuai dengan hasil analisis data yang telah diolah dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat direkomendasikan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi PT KAI DAOP V Purwokerto khususnya pada kereta api Logawa adalah sebagai berikut:

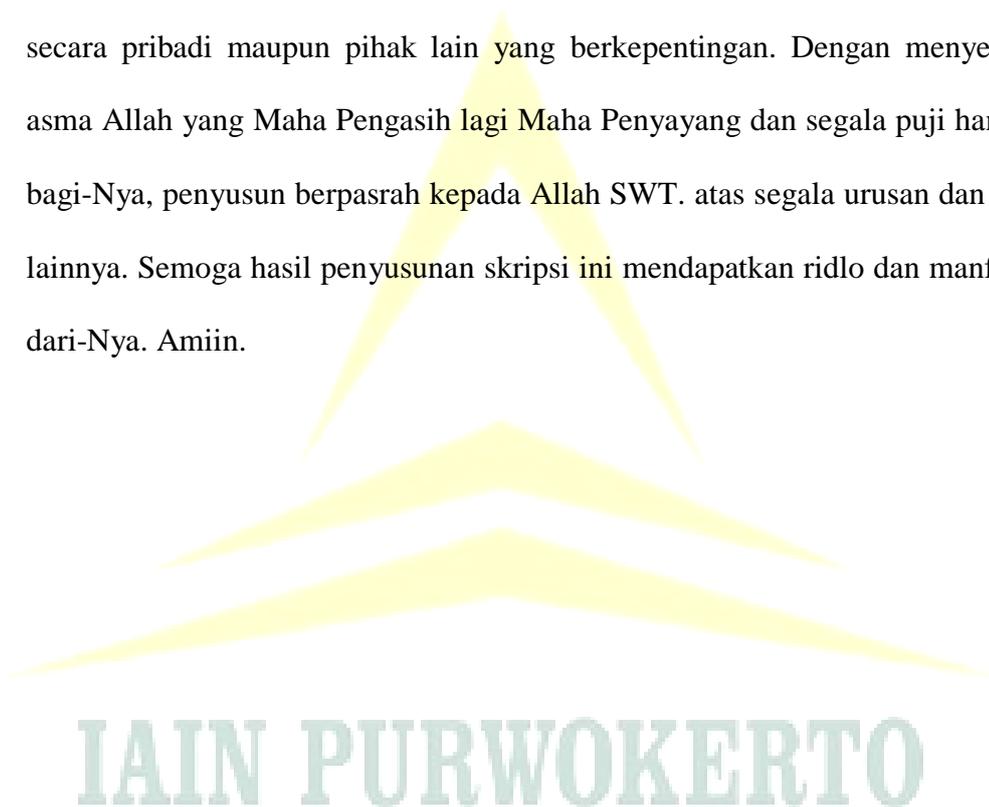
1. Dari hasil analisis IPA maka PT. KAI DAOP V Purwokerto harus memprioritaskan perbaikan kinerja pada kuadran I salah satunya Kebersihan dan sirkulasi udara di dalam kereta api. Atribut ini harus benar-benar ditertibkan karena terkadang terdapat salah satu konsumen/penumpang yang menyalakan rokok diantara pembatas gerbong atau bahkan di toilet dan hal ini sangat mengganggu kenyamanan konsumen lain.
2. PT. KAI DAOP V Purwokerto harus bisa mempertahankan atribut pelayanan yang berada pada kuadran II dari IPA yaitu atribut yang dinilai penting dan kinerja bagus. Seperti berfungsinya fasilitas dalam kereta api (stop kontak, toilet, jendela, palu darurat), kalau bisa ditambah dengan fasilitas lain yang mampu memberikan kenyamanan bagi konsumen/penumpang.
3. Sedangkan untuk atribut yang termasuk dalam kuadran berlebihan baiknya dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Dan peningkatan yang dilakukan PT. KAI DAOP V Purwokerto harus sesuai dengan harapan konsumen jasa transportasi kereta api agar kereta api

Logawa mendapat performa yang baik di mata konsumen/penumpang sehingga nantinya diharapkan mampu mencapai kepuasan konsumen.

### **C. Penutup**

Sebagai manusia biasa penyusun menyadari tidak pernah terlepas dari kesalahan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, maka penyusun mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam proses penulisan skripsi ini.

Penyusun berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti secara pribadi maupun pihak lain yang berkepentingan. Dengan menyebut asma Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan segala puji hanya bagi-Nya, penyusun berpasrah kepada Allah SWT. atas segala urusan dan hal lainnya. Semoga hasil penyusunan skripsi ini mendapatkan ridlo dan manfaat dari-Nya. Amiin.



IAIN PURWOKERTO

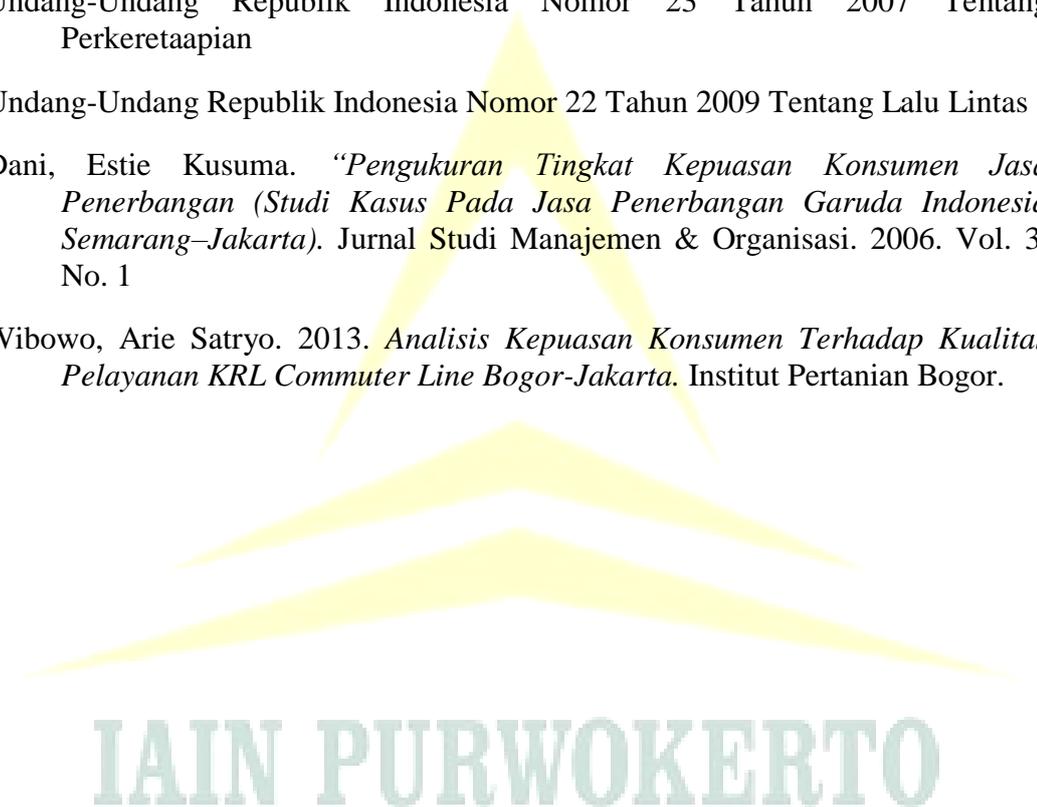
## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alam, Danti Nurul. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Travel Bejeu*, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, FISIP: Universitas Indonesia. 2010, Vol. 17, No. 2
- Herdiansyah, Haris.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humaika.
- Hidir, Ahmad. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)*. FEBI: IAIN Purwokerto.
- Ferawati, Yesti. 2014. *Analisis Kapasitas Lintas untuk Menambah Frekuensi Perjalanan Kereta Api Penumpang Rute Tanjungkarang – Kertapati*, Bandar Lampung: Fakultas Teknik Universitas Lampung.
- Isnaeni, Alifah Nur Isnaeni. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kripik Jewel UD. Ubaidindo Jaya (Studi Kasus di Karanggambas Padamara Purbalingga)*, Purwokerto: STAIN.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Khairandy, Ridwan, dkk. 2011. *Pengantar Hukum dagang Indonesia I*. Yogyakarta: Gama Media
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiana, Resty. 2009. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Taksi Blue Bird*. Jurnal Manajemen.

<http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/3535/1/JURNAL.pdf>

- Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarman. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nugrahini, Yuli. 2012. *Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi*, Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol. 23 No. 1
- Nugraha Rizal, Dkk. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Bandung, Vol. 01, No. 03.
- Pramita, Ilviana & Budiadi, Setiyo. 2013. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Taksi Roda Dua*. Universitas Negeri Surabaya
- Salim, Abbas. 2008. *Manajemen Transportasi*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Sani, Zulfiar. 2010. *Transportasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Penerbit Univesitas Indonesia.
- Setiawan, Danny. 2008. *Penyusunan Grafik Perjalanan Kereta Api (Gapeka) Untuk Single Track, Double Track dan Kombinasinya Dengan Program Bantu Komputer (Studi Kasus Lintas Mojokerto – Surabaya Kota)*, Surabaya: Fakultas Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiarti, Zul Irmaini. 2009. *Aplikasi Importance- Performance Analysis dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak.1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap*, Purwokerto: Jurnal STIE.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet. IV*, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia.

- Susila, Benediktus Pancananda Widyantara. 2000. *Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Kelas Kereta Api*, Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas
- Dani, Estie Kusuma. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang–Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. 2006. Vol. 3, No. 1
- Wibowo, Arie Satryo. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta*. Institut Pertanian Bogor.



IAIN PURWOKERTO

**Lampiran 6. Foto Dokumentasi Penelitian**



Foto wawancara dengan Manager Angkutan Pemasaran



Foto wawancara dengan staff bagian Humas



Foto dengan Kondektur kereta api Logawa



Foto dengan Security kereta api Logawa



Foto dengan karyawan (office boy) kereta api Logawa



Foto responden mengisi kuesioner



## DAFTAR RIWAWAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Muhammad Jauharul Maknun
2. NIM : 1223203066
3. Tempat/Tgl. Lahir : Lamongan, 24 September 1994
4. Alamat Rumah : Dsn. Semampir Ds. Sidomulyo Mantup Lamongan
5. Nama Ayah : Ramut
6. Nama Ibu : Yunarsih

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SD, tahun lulus : MI Bahrul Ulum Sidomulyo (2006)
  - b. MTs, tahun lulus : SMP Negeri 2 Mantup (2009)
  - c. MAN, tahun lulus : SMK Islam Ulul Albab Nganjuk (2012)
  - d. S1, tahun masuk : IAIN Purwokerto (2012)
2. Pendidikan Non Formal
  - a. Ponpes Daru Ulil Albab Kelutan Ngronggot Nganjuk (2009-2012)
  - b. Pesantren Mahasiswa An Najah Kutasari Purwokerto (2012-sekarang)

### C. Pengalaman Organisasi

1. UKM Olahraga IAIN Purwokerto periode 2013-2014
2. Pengurus Pesantren Mahasiswa An Najah periode 2014-2016

Purwokerto, 15 Desember 2016



**Muhammad Jauharul Maknun**

NIM: 1223203017