

S.
658.834.307.
Aur
P
2012.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(studi kasus penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya)**



**SKRIPSI OLEH :
AURORA DIAN FARAMASWARI
01081001026
MANAJEMEN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2012**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
(PERESRO) TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS
PENUMPANG KELAS EKSEKUTIF LIMEX SRIWIJAYA)**

Disusun oleh:

Nama : Aurora Dian Faramaswari
NIM : 01081001026
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

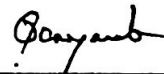
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 12 Juli 2012

Ketua

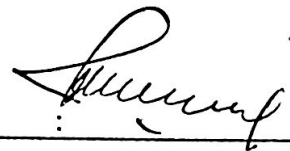


Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP.195707141984031005

Tanggal: 12 Juli 2012

Anggota



Drs. H.A. Nazaruddin, M.M

NIP. 195706131985031002

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : Aurora Dian Faramaswari
NIM : 01081001026
JURUSAN : MANAJEMEN
PROGRAM : REGULER
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. KAI
(PERSERO) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PENUMPANG KELAS EKSEKUTIF
LIMEX SRIWIJAYA)

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 18 Juli 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

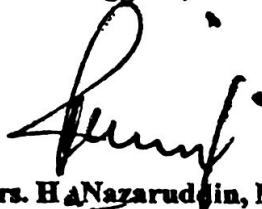
Inderalaya, 18 Juli 2012

Ketua,



Dr. Zakaria Wahab, MBA
NIP 195707141984031005

Anggota,



Dr. H. Nazaruddin, MM
NIP 195706131985031002

Anggota,

Dra. Suhartini Karim, MM
NIP 195210201981032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,

Dr. Mohamad Adam. S.E, ME
NIP 196706241994021002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aurora Dian Faramaswari
Nim : 01081001026
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.KAI (Persero) Terhadap Kepuasan Konsumen(studi kasus penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya)

Pembimbing :

Ketua : Dr. Zakaria Wahab, MBA
Anggota : Drs. H. Nazaruddin, MM
Tanggal Ujian : 18 Juli 2012– 07 – 2012

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 18 Juli 2012

Pembuat pernyataan,



Aurora Dian .F.

01081001026

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia
Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi kasus penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya)

Oleh:

Aurora Dian Faramaswari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya. Populasi dalam penelitian adalah pengguna jasa kereta penumpang PT KAI divre III Palembang khususnya penumpang kelas eksekutif KA Limex Sriwijaya rute stasiun Kertapati- stasiun Tanjungkarang yang diambil sebanyak 90 responden dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan *Purposive* sampling. Hasil penelitian menunjukan bahwa dari lima variabel yang diujikan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* diketahui tidak ada dari kelima variabel tersebut yang memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan konsumen. Namun ditinjau dari tingkat kepentingan dan harapan konsumen menunjukan dimensi *reliability* merupakan dimensi yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan pelayanannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Reliability*, Kepuasan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa moril, materil, bimbingan maupun petunjuk yang sangat berguna. Oleh karena itu penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Badia Parizade, MBA** selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak **Dr. Syamsurijal, Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Dr. Mohamad Adam, SE, ME** selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak **Welly Nailis, SE, MM** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak **Dr. Zakaria Wahab, MBA** selaku Pembimbing I Skripsi.
6. Bapak **Drs.H.A. Nazaruddin, M.M** selaku Pembimbing II Skripsi.
7. Bapak **Taufik MBA** selaku Penasehat Akademik.
8. **Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi** yang telah mengajar dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya hingga mencapai akhir kelulusan.
9. **Mbak Ninil** yang telah membantu kelancaran administrasi selama perkuliahan.
10. Kedua **orang tuaku** tersayang, terima kasih untuk seluruh kasih sayang, doa, materil, dan dukungan tiada henti. Semoga anakmu kelak dapat membahagiakan kalian hingga akhir hayat... aminn ya Rabb

11. Saudaraku... **Kyai**, terima kasih telah memberikan dukungan dan doa serta materil(hehehe).. **Kakak (Borang)** yang telah memberikan dukungan dan gangguan hingga selesainya Skripsi ini.
 12. *Special thanks to Ade Hidayat Putra*, atas segala doa, dukungan dan nasehat2 meskipun sering “ngeseli”.... terima kasih telah memberikan rasa nyaman selama ini.. Mengenalmu adalah hal terindah dalam hidupku
 13. Sahabat sejutiku **Cinta dan Retha**... Terima kasih telah menjadi sahabat terbaikku.
 14. Teman seperjuangan sekaligus sahabat di **MGT 08, Ayu, Abror, Cindy, Endah, Fibra, Fida, Fiddel, Joss, Meika, Ramadhi, Randi, Ratih, Syafran**, untuk kelakar- kelakar yang tiada henti ..hahahaha... Semoga kita semua bisa mencapai impian- impian kita... Aminn ya Rabb
 15. **Manajemen '08** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk pertemanan dan setiap kerjasamanya.
 16. **Pak iss.** terima kasih selalu setia mengatarku kemana- mana selama ini.. selalu memberikan perhatian dan kasih sayang.. semoga kita dilindungi Allah SWT. Amin
 17. **Semua rekan-rekan** yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini.
- Semoga Allah swt membalas budi baik dan berkah kepada kita semua, Aamiin.

Penulis,

Aurora Dian Faramaswari

ABSTRACT

*The Effect of service quality in PT. Kereta Api Indonesia
towards Customer Satisfaction
(A case study of executive customers of Limex Sriwijaya)*

Oleh:

Aurora Dian Faramaswari

This study aims to determine whether the dimensions of the service quality that consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, has an effect toward customer satisfaction of executive class passengers in Limex Sriwijaya and analyze the most dominant factor in influencing customer satisfaction of executive class passengers in Limex Sriwijaya. The population used in this study is the passenger of PT KAI Divre III Palembang particularly executive class passengers Limex Sriwijaya with Kertapati – Tanjungkarang route. 90 respondents were taken as samples using Non-Probability Sampling technique with the purposive sampling approach. The results shows that none of the five variables tested, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are known, have a significant impact on customer satisfaction. But in terms of interest rates and expectations of consumers, the dimension of reliability is a top priority dimensions that need to be improved in the service.

Key words: Quality Service, Reliability, customer satisfaction.

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Aurora dian Faramaswari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang/ 13 September 1990
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Waihitam Jr. Family 4
Alamat Email : Aurorakrasiva@yahoo.co.id

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Kartika II- 3
SLTP : SMP N 1
SMU : SMU N 1

Pendidikan Non Formal : -
Pengalaman Organisasi : -

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK(BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS).....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perkereta Apian dan Jenis Layanan Transportasi Kereta	
Api.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.2 Definisi Jasa.....	13
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	16
2.1.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.7 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21

2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Sebelum.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Jenis Data.....	29
3.3.1 Jenis Data.....	29
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Populasi, sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	31
3.5.2 Batasan Operasional Variabel.....	32
3.5.3 Pengukuran Variabel.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1 Analisis regresi Linear Berganda.....	36
3.7.2 Hipotesis.....	37
3.7.2.1 Uji F.....	37
3.7.2.2 Uji T.....	38
3.7.3 Analisis Gap.....	38
3.7.4 Diagram Kartesius.....	38

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	39
4.2 Visi, Misi ,dan Tujuan.....	45
4.3 Pelayanan.....	45
4.3.1 Pelayanan Penumpang.....	46
4.3.2 Tarif dan Jadwal Limex Sriwijaya.....	47
4.4 Struktur Organisasi.....	47

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Uji Instrumen	50
5.1.1 Uji Validitas.....	53
5.1.2 Uji Reabilitas.....	50
5.2 Analisis dan Pembahasan Statistik Deskriptif.....	54
5.2.1 Analisis Deskriptif Non Variabel.....	54
5.2.1.1. Frekuensi Jenis Kelamin.....	54
5.2.1.2. Frekuensi Usia Responden.....	55
5.2.1.3 Frekuensi Tingkat Pengeluaran.....	56
5.2.1. 4 Frekuensi Pekerjaan.....	57
5.2.1.5 Frekuensi Intensitas Menggunakan Jasa.....	58
5.2.1.6 Frekuensi Alasan menggunakan Jasa.....	59
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Utama.....	60
5.2.2.1 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	60
5.2.2.2 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Reability</i>	61
5.2.2.3 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan	

Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
5.2.2.4 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	63
5.2.2.5 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Emphaty</i>	64
5.2.2.6 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	65
5.2.2.7 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Reability</i>	67
5.2.2.8 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
5.2.2.9 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	69
5.3.2.10 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i>	70
5.3 Hipotesis.....	71
5.3.1 Uji F	71
5.3.2 Uji T.....	72
5.4 Analisis Regresi	74
5.4.1 Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan PT. KAI Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
5.5 Analisis Gap (<i>Gap Analisis</i>).....	77
5.6 Diagram Cartesius.....	84
5.6.1 Interpretasi Diagram Cartesius.....	87

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kereta Api Penumpang Di Sumatera.....	2
Tabel 4.1 Sejarah Bentuk Perusahaan.....	44
Tabel 4.2 Jumlah Kapasitas dan Realisasi Limex Sriwijaya.....	46
Tabel 4.3 Tarif dan Jadwal Kereta.....	47
Tabel 5.1 Uji Validitas Dimensi Kepentingan.....	51
Tabel 5.2 Uji Validitas Dimensi Kepuasan.....	52
Tabel 5.3 Uji Realibel Dimensi Kepentingan.....	53
Tabel 5.4 Uji Realibel Dimensi Kepuasan.....	54
Tabel 5.5 Frekuensi Jenis Kelamin.....	55
Tabel 5.6 Frekuensi Usia Responden.....	55
Tabel 5.7 Frekuensi Tingkat Pengeluaran.....	56
Tabel 5.8 Frekuensi Pekerjaan.....	57
Tabel 5.9 Frekuensi Intensitas Menggunakan Jasa.....	58
Tabel 5.10 Frekuensi Alasan Menggunakan Jasa.....	59
Tabel 5.11 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel 5.12 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Reability</i>	61
Tabel 5.13 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 5.14 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	63
Tabel 5.15 Frekuensi Distribusi Variabel Harapan Dimensi <i>Emphaty</i>	64

Tabel 5.16 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	66
Tabel 5.17 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Reability</i>	67
Tabel 5.18 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi Responsiveness.....	68
Tabel 5.19 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	69
Tabel 5.20 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i>	70
Tabel 5.21 Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 5.22 Uji Parsial (Uji T).....	72
Tabel 5.23 Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan PT. KAI Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 5.24 Gap Antara harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 5.26 Tabel Pembagian Variabel Servqual Berdasarkan Kuadran Kartesius...	86

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Jumlah Penumpang Kelas Eksekutif.....	3
Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	12
Gambar 2.2 Model Gaap Kualitas Jasa.....	19
Gambar 2.3 Serive Model.....	23
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.4. Struktur Organisasi.....	48
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya perekonomian menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas tinggi, sehingga masyarakat memerlukan transportasi. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang makin meningkat baik jumlah maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien(Rofiqoh, 2010).

Transportasi adalah pengangkutan merupakan kegiatan pemindahan barang-barang dan manusia dari suatu tempat asal ke tempat tujuan (Alma,2004).

Transportasi laut diperlukan sebagai penghubung antara satu pulau dengan pulau lainnya atau dari satu desa dengan desa lainnya. Alat transportasi laut yang umum digunakan antara lain rakit, perahu dan kapal feri. Selain melalui perairan, wilayah Indonesia dapat dijangkau melalui udara. Alat transportasi udara yang digunakan pada umumnya adalah pesawat terbang.

Transportasi darat merupakan transportasi yang paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, antara lain bus atau travel dan kereta api. Akan tetapi bus atau travel memiliki kelemahan seperti jika tingkat mobilitas terlalu tinggi dapat terjadi kemacetan, sedangkan kereta api mempunyai jalur sendiri sehingga tidak terdapat kemungkinan terjadinya kemacetan. Kereta api dapat menjadi alternatif yang baik untuk mengatasi kemacetan yang terjadi selama ini.



terdapat kemungkinan terjadinya kemacetan. Kereta api dapat menjadi alternatif yang baik untuk mengatasi kemacetan yang terjadi selama ini.

Secara khusus jasa transportasi di darat yang menggunakan rel dimonopoli oleh PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI), walaupun sifatnya monopoli tidak menuntut PT.KAI untuk mengabaikan kualitas pelayanan mereka. PT.KAI Divisi Regional III cabang Palembang yang terletak di Stasiun Induk Kertapati. PT.KAI Divisi Regional III secara umum menyediakan dua jenis angkutan kereta yaitu kereta api barang dan kereta api penumpang. Khusus untuk kereta penumpang, PT KAI Divisi Regional III memiliki 4 (empat) kereta sebagai berikut:

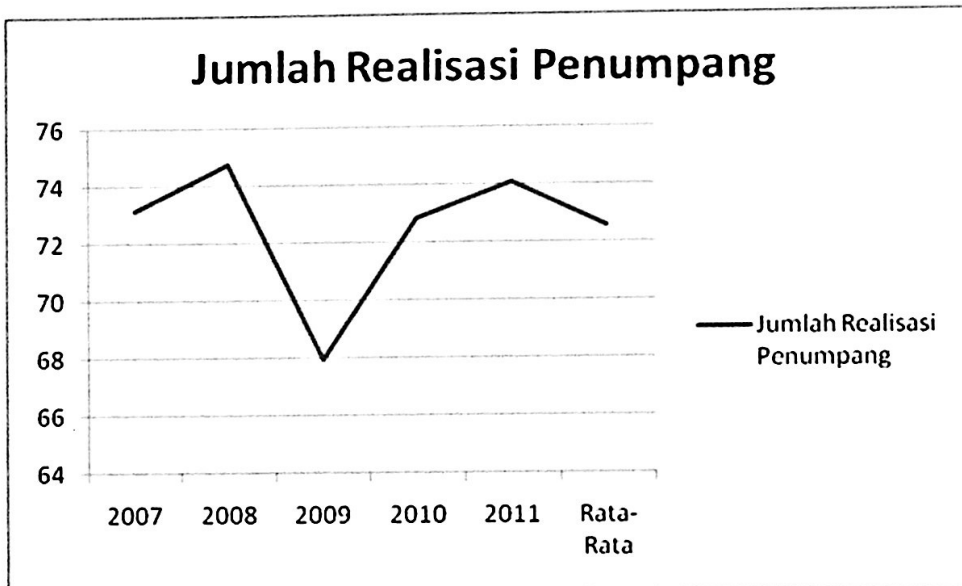
Tabel 1.1
Kereta Api Penumpang Di Sumatera Selatan

NO	NAMA KERETA API	RELASI	Kelas
1	Limex Sriwijaya	Tanjungkarang- Kertapati	Eksekutif- Bisnis
2	Sindang Marga	Lubuklinggau- Kertapati	Eksekutif- Bisnis
3	Rajabasa	Tanjungkarang- Kertapati	Ekonomi
4	Bukit Serele	Lubuklinggau- Kertapati	Ekonomi

Sumber:www.kereta-api.co.id,2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa yang menyediakan kelas eksekutif tujuan Tanjungkarang- Kertapati adalah KA Limex Sriwijaya. Kereta Api Limex Sriwijaya merupakan kereta api Eksekutif - Bisnis yang melayani koridor Stasiun Kertapati-Stasiun Tanjungkarang. Kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Kertapati (untuk tujuan Tanjungkarang) pukul 21.00 WIB dan tiba di Stasiun Tanjungkarang pukul 05.47 WIB. Sedangkan perjalanan sebaliknya dari Stasiun Tanjungkarang (untuk tujuan Palembang) berangkat pukul 21.00 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pukul 04.05 WIB. Kereta api Limex Sriwijaya

ini memiliki 3 gerbong kelas eksekutif dan 4 gerbong kelas bisnis yang berkapasitas 412 penumpang per harinya. Berikut ini adalah jumlah penumpang KA Limex Sriwijaya pada tahun 2007– 2011.



Grafik 1.1 Jumlah Penumpang Kelas Eksekutif
Sumber: diolah, PT.KAI Divre III, 2012

Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang KA Limex Sriwijaya kelas eksekutif jurusan Kertapati– Tanjung Karang selama beberapa tahun terhitung dari tahun 2007 hingga tahun 2011 mengalami fluktuasi. Jumlah kenaikan tertinggi terdapat pada tahun 2008 dan terjadi penurunan yang cukup tajam pada tahun 2009. Kemudian pada tahun 2010 dan 2011 kembali meningkat.

Keadaan diatas dapat disebabkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang semakin membaik dari tahun ke tahun. Selain itu, penulis juga mewawancarai beberapa pengguna jasa KA Limex Sriwijaya. Responden yang penulis wawancarai mengungkapkan adanya perbaikan pelayanan KA Limex Sriwijaya

selama beberapa tahun terakhir, seperti kondisi kereta yang lebih bersih dan didukung adanya perbaikan fasilitas yang menunjang kenyamanan konsumen.

Terdapat beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dikutip dalam Tjiptono (2002) berhasil mengidentifikasi 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan, penampilan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah respon atau kesiapan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menambahkan kepercayaan konsumen.
5. Perhatian (*emphaty*) adalah perhatian secara individual yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi(2006) , ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected service* dan *Perceived service*. Apabila jasa diterima atau yang dirasakan *Perceived service* sesuai dengan yang diharapkan *Expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka jasa

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah perusahaan jasa dapat mengukur produk atau jasanya melalui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin menganalisis mengenai kualitas pelayanan PT.KAI Divisi Regional III. Adapun judul dari penelitian ini adalah **"Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus kelas eksekutif Limex Sriwijaya Divisi Regional III Palembang)"**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari berbagai hal yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. KAI Divre III di Palembang khususnya penumpang kelas eksekutif KA Limex Sriwijaya?
2. Variabel- variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen PT.KAI Divre III di Palembang khususnya penumpang eksekutif KA Limex Sriwijaya?

I.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.KAI Divre III di Palembang, khususnya penumpang kelas eksekutif KA Limex Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui variabel- variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen PT.KAI Divre di Palembang khususnya penumpang kelas eksekutif KA Limex Sriwijaya

I.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat berorientasi pada kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori- teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dengan kenyataan.

3. Bagi akademis penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas tentang isi skripsi ini, sehingga dapat menggambarkan hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Skripsi ini terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan”**Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus kelas eksekutif Limex Sriwijaya Divisi Regional III Palembang)**”.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang berbagai landasan teori, kerangka konseptual, penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis yang berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan dianalisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, serta teknik analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan dan deskripsi tentang produk yang menjadi objek penelitian.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai analisis tentang kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen penumpang kelas eksekutif Limex Sriwijaya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan terhadap hasil penelitian serta saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat sebagai masukan ataupun pertimbangan bagi perusahaan, pembaca, dan penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

Buku

- Isdiantoro, Nur dan Bambang Supomo.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta : Prehallindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta : Prehallindo
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong.2001. *Prinsip- prinsip Pemasaran*. Jakarta
- Lupiowadi, Rambat.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke-2*.Jakarta: Salemba
- Lovelock, Christopher H. wrigh, Lauren K. 2007.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macana Jaya Cemerlang
- Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran-Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian*. Palembang: Percetakan Unsri.
- Puspowarsito, H.A.H. 2008. *Metode Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Humaniora.
- Sekaran, uma, 2006. *Research methods for business (metode penelitian untuk bisnis)* buku 2.edisi keempat, Jakarta : Salemba 4
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta CV.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono , Fandy .2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset

Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius.2005. *Service, Quality, Satisfation*. Yogyakarta:

Andy Offset

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy

Skripsi, Tesis dan Disertasi

Fahmi, Hifni Ali. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways Di Jakarta. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Rofiqoh, Emi. 2010. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Gajayana Malang. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.

Rozi, Moh. Fakhrrur. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI). Universitas Islam Negeri Malang.

Putra, Ade Hidayat. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel AUTO 2000 Cabang Ahmad Yani Palembang. Universitas Sriwijaya.

Internet

<http://www.kereta-api.co.id>