



RUMAH PERPUSTAKAAN
Nasional dan Arsip Nasional
Yogyakarta

Diterima	07 AUG 2007
Inventarisasi	: 629/IT/Hd.8/2007
Klasifikasi	: RJ 658.562 Bas 07
Subyek	: Quality

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN
METODE SERVQUAL**

**(Studi Kasus di PT. Kereta Api (Persero) DAOP 6
Yogyakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



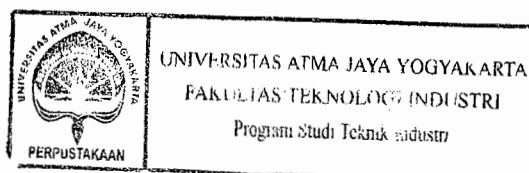
Oleh :

Andrew Baskoro Cahyo Putro

01 06 02863

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2007



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN
METODE SERVQUAL**

disusun oleh:

Andrew Baskoro Cahyo Putro (NIM: 01 06 02863)

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal : 25 Juli 2007

Pembimbing I,

(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Pembimbing II,

(T.B. Hanandoko, S.T., M.T.)

Tim Penguji:

Penguji I,

(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Penguji II,

(P. Wisnu Anggoro, S.T., M.T.)

Penguji III,

(A. Tonny Yuniarto, S.T.)

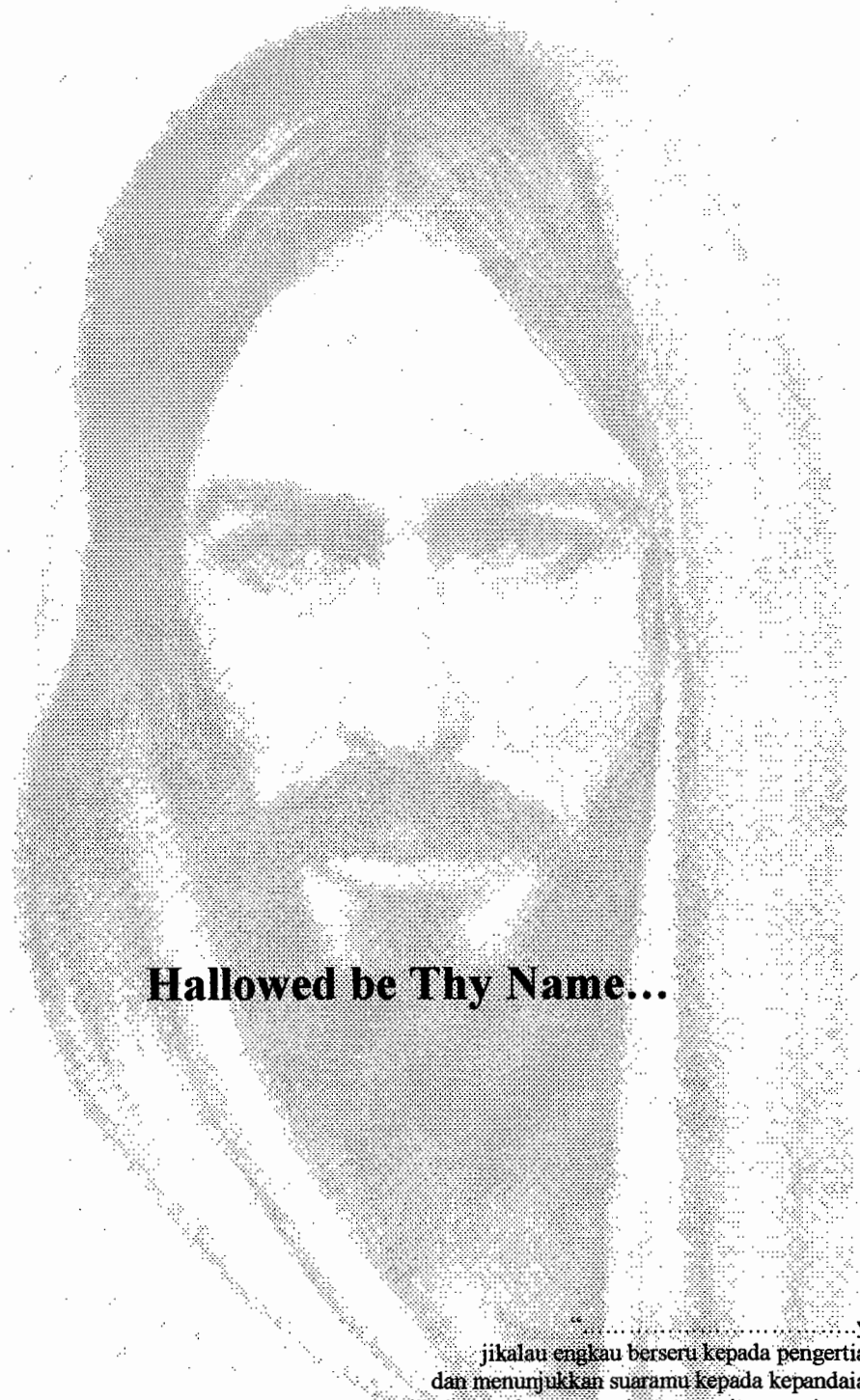
Yogyakarta, 25 Juli 2007
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri



Dekan,

(Ranib G. Hartono, S.T., M.T.)

Persembahanku.....



Hallowed be Thy Name...

.....ya,
jikalau engkau berseru kepada pengertian,
dan menunjukkan suaramu kepada kepandaian,
jikalau engkau mencarinya seperti mencari perak,
dan mengejarnya seperti mengejar harta terpendam, maka engkau akan
memperoleh pengertian tentang takut akan Tuhan dan mendapat pengenalan akan NYA..."

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa atas segala kasih, berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Taksaka dengan Metode SERVQUAL" di PT. Kereta Api (Persero) DAOP 6 Yogyakarta. Penulisan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat kesarjanaan pada Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T., Selaku Dosen Pembimbing I atas ide, pikiran, waktu dan kesabaran dalam membimbing menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T., Selaku Dosen Pembimbing II atas pikiran dan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Porwanto, selaku Kepala Stasiun Besar Tugu Yogyakarta atas bimbingan, waktu dan masukannya dalam penyusunan skripsi.
5. Seluruh karyawan DAOP 6 Yogyakarta yang telah membantu menyediakan data yang dibutuhkan serta keramahannya.

6. Eyang Ungaran, Bapak, Ibu, Kakak, atas segala pengorbanan, kasih sayang, perhatian dan doanya.
7. Pakdhe, Budhe dan semua saudara sepupu di patangpuluhan yang telah memberikan dorongan dan doa.
8. Om Iwan dan Om Budi yang telah memberikan pertolongan di dalam penelitian ini.
9. Semua teman-teman angkatan 2001 (Seno, Agung, Ambank, Marchel, Ervin, Cepot, Joe, Rinto, Widi, Restu, Niken, Roni, Dinda, Dion, Angga, Rico) terima kasih atas keceriaan dan saat-saat yang penuh warna kebersamaan.
10. Ajeng, Uti, Eliz yang telah memberikan doa, semangat dan keceriaannya.
11. Ayu dan Tesar atas segala perhatian dan doanya.
12. Keluarga besar PP crew yang telah memberikan motivasi.
13. Semua pihak yang telah mendukung kelancaran penyusunan skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahannya, untuk itu saran dan kritik pembaca sekalian sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Yogyakarta, Juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	9
BAB 3 LANDASAN TEORI	12
3.1. Konsep dan Pengertian Jasa	12
3.2. Klasifikasi Jasa	14
3.3. Karakteristik Jasa	19
3.4. Pelanggan Jasa	24
3.5. Kepuasan Pelanggan	25

3.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
3.7. Kualitas Jasa	34
3.8. Metode SERVQUAL	36
3.9. <i>Importante-Performance Analysis</i>	45
3.10. Diagram Sebab Akibat	47
3.11. Pengujian Kuesioner	48
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	51
4.1. Profil Perusahaan	51
4.2. Disain Penelitian	59
4.3. Disaian Kuesioner	60
4.4. Skala Penilaian	63
4.5. Karakteristik Responden	64
4.6. Data Hasil Penelitian	75
BAB 5 ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	76
5.1. Pengujian Kuesioner	76
5.2. Uji Wilcoxon	77
5.3. Uji Diskriminan	78
5.4. <i>Service Quality Gap</i>	81
5.5. <i>Importance-Performance Analysis</i>	93
5.6. Sumber dan Akar Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan	96
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1. Kesimpulan	113
6.2. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

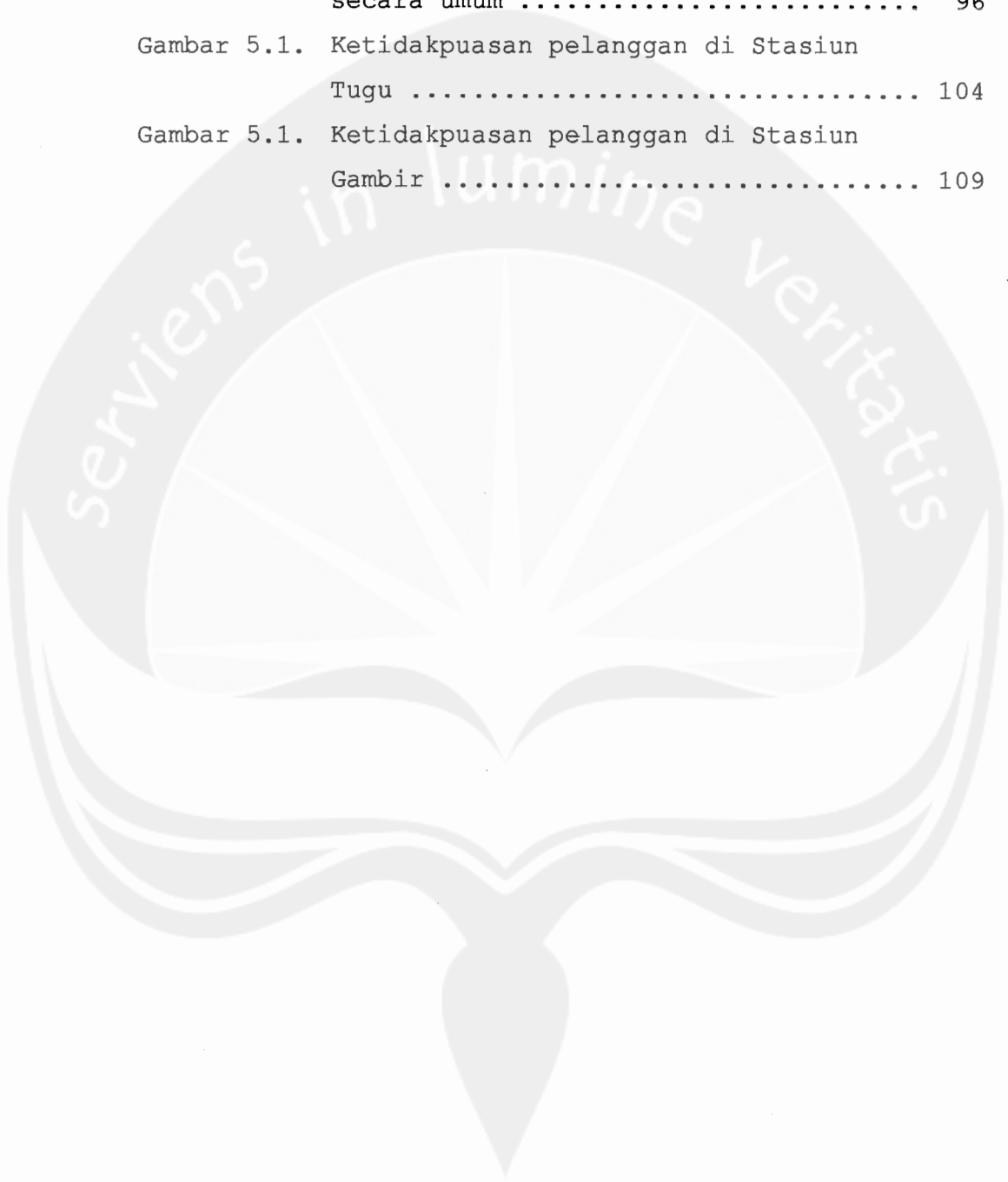
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan penelitian terdahulu dengan sekarang	10
Tabel 3.1.	Klasifikasi jasa	18
Tabel 3.2.	Perbedaan antara jenis industri manufaktur dan industri jasa	23
Tabel 4.1.	Kereta-kereta dibawah pengelolaan daerah operasi 6	56
Tabel 4.2.	Fasilitas dan Spesifikasi kriteria kereta	58
Tabel 4.3.	Jadwal K.A Taksaka	59
Tabel 4.4.	Atribut penelitian	61
Tabel 4.5.	Skala penilaian pelanggan K.A Taksaka .	63
Tabel 4.6.	Skala penilaian manajemen dan karyawan PT. Kereta Api (Persero).....	64
Tabel 5.1.	Uji diskriminan manajemen, karyawan, DAOP 1 dan 6.....	79
Tabel 5.2.	Uji diskriminan persepsi dan ekspektasi pelanggan	79
Tabel 5.3.	Perhitungan nilai bobot rata-rata	82
Tabel 5.4.	Perhitungan nilai gap 1 pada DAOP 1 ...	83
Tabel 5.5.	Perhitungan nilai gap 1 pada DAOP 6 ...	84
Tabel 5.6.	Atribut yang bernilai negatif pada gap 1	85
Tabel 5.7.	Perhitungan nilai gap 5	87
Tabel 5.8.	Nilai gap 5 tiap dimensi	88
Tabel 5.9.	Atribut-atribut yang terdapat di tiap kuadran	93
Tabel 5.10.	Variabel yang terdapat di kuadran A ...	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metodologi penelitian	6
Gambar 3.1. Model konseptual harapan pelanggan terhadap jasa	28
Gambar 3.2. Model konseptual kualitas pelayanan ..	40
Gambar 3.3. Diagram kartesius	46
Gambar 4.1. Jenis kelamin responden	64
Gambar 4.2. Usia responden	65
Gambar 4.3. Pendidikan terakhir atau yang sedang dijalani responden	65
Gambar 4.4. Pekerjaan responden	66
Gambar 4.5. Sudah berapa kali responden menggunakan jasa K.A Taksaka	66
Gambar 4.6. Keperluan responden menggunakan jasa K.A Taksaka	67
Gambar 4.7. Cara pembelian tiket K.A Taksaka	67
Gambar 4.8. Waktu penggunaan jasa K.A Taksaka	68
Gambar 4.9. Alasan mengapa menggunakan jasa K.A Taksaka	69
Gambar 4.10. Alternatif transportasi lain selain K.A Taksaka	70
Gambar 4.11. Jenis kelamin responden	71
Gambar 4.12. Usia responden	71
Gambar 4.13. Pekerjaan di PT. Kereta Api (Persero).	72
Gambar 4.14. Telah lama bekerja di PT. Kereta api (Persero)	72
Gambar 4.15. Jenis kelamin responden	73
Gambar 4.16. Usia responden	73
Gambar 4.17. Pekerjaan di PT. Kereta Api (Persero).	74

Gambar 4.18. Telah lama bekerja di PT. Kereta api (Persero)	74
Gambar 5.1. Ketidakpuasan pelanggan pelayanan secara umum	96
Gambar 5.1. Ketidakpuasan pelanggan di Stasiun Tugu	104
Gambar 5.1. Ketidakpuasan pelanggan di Stasiun Gambir	109



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 : Reliability for all dan tabel r
- Lampiran 4 : Uji Wilcoxon dan Tabel Harga Kritis Z
- Lampiran 5 : Uji Diskriminan
- Lampiran 6 : Diagram Kartesius
- Lampiran 7 : *Brainstorming*
- Lampiran 8 : SOP Pelayanan PT. Kereta Api (Persero)
- Lampiran 9 : Foto
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Penelitian

INTISARI

Peningkatan industri jasa transportasi pada saat ini sangat meningkat tajam. Transportasi udara merupakan alternatif utama yang dipilih oleh masyarakat dikarenakan waktu yang ditempuh cepat dan harga yang relatif murah. Seiring waktu, kecelakaan transportasi udara kerap kali terjadi dan menimbulkan korban jiwa yang tidak sedikit. Dikarenakan faktor tersebut, PT. Kereta Api (Persero) sebaiknya harus jeli menangkap peluang yang ada. Dengan peningkatan kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan para penumpang, akan membuat masyarakat lebih memilih kereta api sebagai alternatif utama transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan K.A Taksaka pada Gap 1 dan 5. Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas pelayanan K.A Taksaka. Metode *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk menentukan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat atribut yang bernilai negatif pada gap 1 dan 5. Pada gap 1, atribut yang bernilai negatif yaitu kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di Stasiun Tugu, kenyamanan tempat duduk di Stasiun Tugu dan di K.A. Pada gap 5, semua dimensi kualitas bernilai negatif. Dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai *gap* terbesar yaitu -0.24198. Ini mengindikasikan bahwa pelanggan belum puas dengan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan K.A. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan antara lain: Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan K.A, kenyamanan tempat duduk di K.A dan di stasiun, kebersihan dan berfungsinya fasilitas di K.A dan di stasiun, kesopanan dan keramahan petugas loket tiket, kemudahan menghubungi pramugara/pramugari serta keamanan di K.A dan di stasiun.

Kata kunci : SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis*