
 PERPUSTAKAAN	<b>MILIK PERPUSTAKAAN</b> UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	
	Diterima	09 JUN 2007
	Inventarisasi	3353/EM/Hd.6/2007
	Klasifikasi	Rf 658.8 Thr 06
	Selesai Diproses	Marketing

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
	FAKULTAS EKONOMI
	Program Studi Manajemen

ade

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KERETA API PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Thrie Herawati Tambunan**

**NPM : 00 03 12672**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
OKTOBER, 2006**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KERETA API PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO  
DI YOGYAKARTA**

**Disusun oleh :**

**Thrie Herawati Tambunan**

**NPM : 00 03 12672**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing Utama**



**Budi Suprpto, Dr., MBA**

**Tanggal 31 Agustus 2006**

**Pembimbing Pendamping**



**AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA**

**Tanggal 31 Agustus 2006**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API  
PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO  
DI YOGYAKARTA**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Thrie Herawati Tambunan**

**NPM : 00 03 12672**

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Oktober 2006**

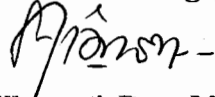
**dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat**

**Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

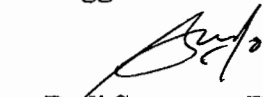
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**J. Ellyawati, Dra., MM**

**Anggota Panitia Penguji**



**Budi Suprpto, Dr., MBA**

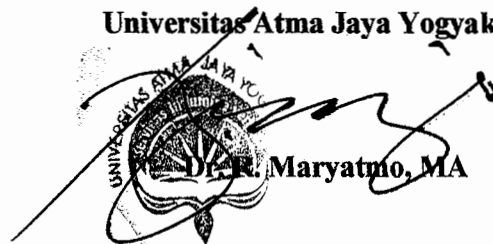


**AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA**

**Yogyakarta, 7 Oktober 2006**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FAKULTAS  
EKONOMI**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KERETA API PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO  
DI YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/ catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 31 Agustus 2006

Yang menyatakan



**Thrie Herawati Tambunan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas berkah dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO DI YOGYAKARTA ini merupakan hasil usaha penulis diiringi doa dan bimbingan banyak pihak yang memberikan bantuan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih setia serta selalu memberi kekuatan dan perlindungan.
2. Bapak Budi Suprpto, Dr., MBA. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyelesaikan studi.
3. Ibu AM. Rosa Widjojo, Dra. MBA. selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyelesaikan studi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyelesaikan studi.

5. Bapak Ir. Bambang Sulistio, selaku Pimpinan PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian
6. Ibu Drg. Wiryani Budhi Lestari, selaku Kepala Bagian SDM yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Karyawan dan Karyawati di Lingkungan Perusahaan PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta atas informasi yang telah diberikan
8. Papi dan Almarhum.Mami yang telah memberikan dukungan baik dalam materiil maupun spiritual. Penulis berjanji akan memberikan yang terbaik untuk papi agar papi bisa menikmati hari tua dengan tenang dan bahagia.
9. Bang Ipin, terima kasih atas dukungan, jangan menyerah terus berusaha hidup lebih baik lagi.
10. Gayus, Wiwit dan Agung atas dukungan, semangat, dan bantuan moril maupun materiil yang telah diberikan selama ini
11. Nenek, serta semua om dan tante yang berada di Jakarta, Kutuarjo dan Medan. Terima kasih atas dukungan serta bantuan secara materi dan doa
12. Riko, terima kasih atas perhatian dan pengertian, banyak hal yang telah diajarkan tentang kehidupan serta dukungan doa
13. Yosi, Nira, Dewi, Sari, Lia, Nina, Mba Jen, Lusi, Aning, Yus, terima kasih atas bantuan, dan dukungan
14. Teman – teman KKN semester gasal 2004/2005 Novi, Yoan, Ningrum, Ozen, Baskoro terima kasih atas kerjasama, susah maupun senang selama dilokasi

15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti sadar bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang sangat membangun senantiasa diharapkan, agar dapat menjadi koreksi ilmiah dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 7 Oktober 2006

Penulis



## **MOTTO**

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan,  
yang menaruh harapannya pada Tuhan !  
Ia akan seperti pohon yang ditanam di tepi air,  
yang merambatkan akar-akarnya di tepi batang air,  
dan yang tidak mengalami datangnya panas terik,  
yang daunnya tetap hijau  
yang tidak khawatir dalam tahun kering,  
dan yang tidak berhenti menghasilkan buah.

(Yeremia 17 : 7 – 8 )

IA MEMBUAT SEGALA SESUATU INDAH PADA WAKTUNYA,  
BAHKAN IA MEMBERIKAN KEKEKALAN DALAM HATI MEREKA,  
TETAPI MANUSIA TIDAK DAPAT MENYELAMI PEKERJAAN YANG  
DILAKUKAN ALLAH DARI AWAL SAMPAI AKHIR

(PENGKOTBAH 3 : 11)

SEKALIPUN AYAH DAN IBUKU BAHKAN SEMUA ORANG  
MENINGGALKAN AKU TAPI SATU HAL YANG PASTI DAN AKU  
PERCAYA BAHWA ALLAH TIDAK AKAN MENINGGALKANKU  
SENDIRIAN



*Skripsi ini dipersembahkan untuk:*

*Papi dan Alm Mami disurga*

*Ipin, Gayus, Agung dan wiwit*

*Riko Situmorang*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Motto.....	viii
Halaman Persembahan.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvii
Intisari.....	xviii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Hipotesis.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Metode Penelitian.....	7

1.7.1. Lokasi Penelitian.....	7
1.7.2. Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel.....	7
1.7.3. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.7.4. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	8
1.7.5. Teknik Pengumpulan data.....	9
1.7.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	9
1.7.5.2. Prosedur Pengumpulan Data.....	10
1.8. Metode Pengujian Instrumen.....	11
1.8.1. Uji Validitas.....	11
1.8.2. Uji Reliabilitas.....	12
1.9. Analisis Data.....	13
1.9.1. Metode Analisis deskriptif.....	13
1.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	13
1.9.3. Analisis <i>Independent Sampel T-test</i> .....	15
1.9.4. Analysis of Variance (One Way ANOVA).....	17
1.10. Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II      LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	21
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	23
2.3. Konsep Pemasaran.....	24
2.4. Bauran Pemasaran.....	27
2.5. Pemasaran Jasa.....	28

2.5.1. Pengertian Jasa.....	28
2.5.2. Karakteristik Jasa.....	29
2.5.3. Klasifikasi Jasa.....	30
2.5.4. Jenis-jenis Pemasaran Jasa.....	32
2.6. Kualitas Pelayanan.....	33
2.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.6.2. Komponen Utama Kualitas Pelayanan.....	34
2.6.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
2.7. Kepuasan Konsumen.....	
2.7.1. Pengertian Konsumen.....	38
2.7.2. Perilaku Konsumen .....	39
2.7.3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	40
2.7.4. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	41
2.7.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	43
2.7.6. Tindakan-tindakan yang dilakukan konsumen.....	44

### **BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1. Sejarah Singkat Perkembangan PT. Kereta Api (Persero).....	47
3.2. Asas dan Tujuan.....	52
3.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	53
3.4. Kepegawaian, Sistem Pengupahan dan Penetapan Harga Tiket.....	53
3.5. Falsafah dan Budaya.....	54
3.6. Struktur Organisasi.....	55

3.7. Lokasi Perusahaan.....	61
3.8. Aspek Pemasaran.....	62
3.9. Personalia.....	63

#### **BAB IV ANALISIS DATA**

4.1. Penjelasan Penelitian.....	65
4.2. Pengujian Kesahihan dan Keandalan Kuesioner.....	65
4.2.1. Uji Validitas.....	66
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	66
4.3. Analisis Data.....	67
4.3.1. Analisis Deskriptif.....	68
4.3.2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .70	
4.3.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
4.3.2.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.3.2.3. Faktor Yang Paling Dominan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Prameks.....	78
4.3.3. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Pramek Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	81
4.3.4. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Pramek Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Perbedaan	

Usia.....	83
4.3.5. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Pramek Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Status Pekerjaan.....	85
4.3.6. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Pramek Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Pendapatan.....	88
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	94
5.3. Implikasi Manajerial.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.3. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.4. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.5. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	69
Tabel 4.6. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
Tabel 4.7. Tabel Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 4.8 Tabel Analisis Regresi Secara Parsial.....	74
Tabel 4.9. Tabel Analisis Regresi Secara Parsial.....	77
Tabel 4.10. Tabel Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
Tabel 4.11. Tabel Pengaruh Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
Tabel 4.12. Tabel Pengaruh Kualitas Layanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4.13 Tabel Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.14 Tabel Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Perbedaan Usia.....	84



Tabel 4.15 Tabel Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Status Pekerjaan..... 86

Tabel 4.16 Tabel Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Ditinjau Dari Pendapatan..... 88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Gambar Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KERETA API PRAMEKS JURUSAN YOGYA-SOLO  
DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

**Thrie Herawati Tambunan**

NPM : 00 03 12672

**Pembimbing Utama**

**Budi Suprpto, Dr., MBA.**

**Pembimbing Pendamping**

**AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.**

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen, (3) Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik konsumen.(jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan).Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah: (1) telaah/kajian letelatur, (2) Survei lapangan dan wawancara (3) penyebaran kuesioner.

Ada 3 temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kedua dimensi tangibles merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, Ketiga Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari jenis kelamin pekerjaan dan pendapatan tidak ada perbedaan dan dilihat usai ada perbedaan.

**Kata Kunci:** Pemasaran jasa, Perilaku konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.