

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Loker Stasiun Kiaracondong dan Stasiun Hall Bandung PT. Kereta Api Indonesia (Persero) )”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan strata satu Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan, Institut Manajemen Telkom.

Dalam proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, tentu tak lepas dari kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Surahmad dan Ibu Sri Nur Roch Baniyah untuk semua kasih sayang, bantuan, motivasi, dan do'a yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga penulis Mbak Rina dan Mas Bagus, Mbak Ziah serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan do'anya kepada penulis.
3. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak dan dengan sabar membantu, membimbing, dan memberikan masukan dan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Putu Nina Madiawati, ST., MT dan Bapak Binu Wijanuarko, SMB., MM selaku dosen penguji sidang skripsi serta Ibu R. Nurafni Rubiyanti, SMB., MBA selaku dosen penguji sidang proposal skripsi untuk masukan dan sarannya yang diberikan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi, serta Ibu Anita Silvianita, SE., M.SM dan Bapak Tri Indra SSos., Msi yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan seluruh staff pegawai Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom yang telah mendidik dan membimbing selama perkuliahan, tidak lupa untuk bagian kesekretariatan Pak Tatang dan Bu Zahra yang telah banyak membantu selama masa skripsi dan masa perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat penulis di Bandung Alin, Astie, Ayudiya, Vita, Atik, Tantri, Puput, Martin, Acong, Abdan, Yoga terimakasih untuk setiap keceriaan, kebersamaan, canda, tawa, motivasi, dan semua do'anya. Aku di sini tidak punya apa-apa, aku cuma punya kalian "SAHABAT".  
*Alhamdulillah.*
7. Sahabat-sahabat GBA J22 yang belum disebut Bahar dan Rudy terimakasih untuk kebersamaannya selama ini dan terimakasih untuk bantuannya selama ini. Sukses Skripsinya!
8. Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah menyelesaikan skripsi Hesti, Cacha, *Princess*, Agung, Rendy, Bhara, Adekom, Kiki, Mita, Madam, Ai, Ilo terimakasih untuk arahan dan masukannya.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang sedang menyusun skripsi Dewong, Yuyu, Bagus, Echi, Ardian, Alya, Steffi, Agung, Wildi, Pupun, Rian, Gani, Rio, Elvira. Terimakasih untuk berbagi informasi, pengalaman, dan motivasinya. Semangat-semangat!
10. Sahabat Administrasi Bisnis terutama Kelas Adbis C 2009 yang telah memberikan semangat, dukungan, dan do'a kepada penulis.
11. Mama Alm. Ryandi Pangestu untuk setiap do'a yang diberikan dan dukungannya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih Tante,  
*Alhamdulillah* sudah selesai.
12. Sahabat-sahabat di Jogja Nedo, Diwan, Senug, Nina, Retno, Sikha, Agung, Adit, Lucky serta sahabat- sahabat SMA 2 Wates yang lainnya. Terimakasih untuk do'a dan kegilaan selama ini. Untuk Nina terimakasih atas bantuannya menyebarkan kuesioner penelitian.

13. Sahabat-sahabat penulis yang telah menyelesaikan studinya Alin Latifah Fauzi, S.AB, Anedo Dewanto, A.Md, Fauzia Nurina Putri, S.H, Sikha Basti Nursetya, S.Pd, Dewanti Puspitawati, S.Pd, Prabarini Dwi Pangestu, S.Pd, Agung Prasetyo, S.H, Rindy Purwaningsih, A.Md, Retno Widyastuti, A.Md, Diwan Mukti Pambuko, S.Komp, Nugroho Hartanto, S.Si, Vita Rahayu Astari, S.AB, Ayudiya Resti Plashinta, S.AB, Sri Nurani Puspa Dewi, S.AB, Mirza Achmad, S.AB, Putri Indah Budiasih, S.E, Atik Ayu Wardani, S.AB, Mita Puspasari, S.AB, Siti Lazza Faizah S.AB, Dewi Hastuti, S.AB, Rendy Aditya, S.AB, Dirga Bhara, S.AB, Putri Agusta, S.E, Agung Dwi Hutomo, S.MB, Ade komalasari, S.AB, Rizky Oktora Sitepu, S.AB, Ayu Wulansari, S.AB, Ade Nurmalia Sari, S.AB, M. Taufik Budi S, S.AB. Selamat atas gelar barunya, semoga barokah dan amanah. Kalian *Awesome!*
14. Para responden di Stasiun Kiaracacondong dan Stasiun Hall, Bandung atas kesediaannya menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner.
15. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari akan kemungkinan adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 23 September 2013

(Rifka Fahrul Musthofa)

NPM: 109100088

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Jasa/Pelayanan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Tiket .....	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.2.1 Artikel dalam Jurnal dan Skripsi-Skripsi Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	63
2.4 Hipotesis Penelitian .....	65
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	65

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	67
3.2 Variabel Operasional .....	67
3.3 Tahapan Penelitian.....	71
3.4 Populasi dan Sampel .....	72
3.4.1 Populasi .....	72
3.4.2 Sampel.....	73
3.5 Pengumpulan Data .....	75
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	75
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	76
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
3.6.1 Uji Validitas .....	78
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	82
3.7 Teknik Analisis Data .....	84
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	84
3.7.2 Persentase Hasil Pengolahan Data .....	84
3.7.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	87
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
3.7.5 Uji Korelasi.....	89
3.7.6 Uji Hipotesis .....	90
A. Uji Parsial (Uji t).....	90
B. Uji Simultan (Uji F) .....	91
3.7.7 Koefisien Determinasi .....	93
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>94</b>
4.1 Analisis Deskriptif Data Responden.....	94
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	100
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	101
A. Sub Variabel <i>Reliability</i> (X <sub>1</sub> ).....	103
B. Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>2</sub> ).....	110
C. Sub Variabel <i>Assurance</i> (X <sub>3</sub> ) .....	115

D. Sub Variabel <i>Empathy</i> ( $X_4$ ) .....	119
E. Sub Variabel <i>Tangible</i> ( $X_5$ ).....	124
4.2.2 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	130
4.3 Pengaruh $X_1$ ( <i>Reliability</i> ), $X_2$ ( <i>Responsiveness</i> ), $X_3$ ( <i>Assurance</i> ), $X_4$ ( <i>Empathy</i> ), $X_5$ ( <i>Tangible</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen .....	134
4.3.1 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda .....	134
4.3.2 Analisis Korelasi Ganda .....	137
4.3.3 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	138
4.3.4 Uji Parsial (Uji t) .....	140
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	146
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	149
5.1 Kesimpulan.....	149
5.2 Saran .....	151
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	151
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	153
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengguna Layanan Loker Tiket Tahun 2013 .....	5
Tabel 2.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	13
Tabel 2.2	Klasifikasi Jasa.....	15
Tabel 2.3	Artikel dalam Jurnal dan Skripsi Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	69
Tabel 3.2	Pedoman Koefisien Korelasi.....	80
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 3.4	Indeks Reliabilitas.....	83
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 3.6	Klasifikasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	86
Tabel 3.7	Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen .....	87
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	94
Tabel 4.2	Usia Responden.....	96
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden .....	98
Tabel 4.4	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	101
Tabel 4.5	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Reliability</i> (X <sub>1</sub> ) .....	104
Tabel 4.6	Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Reliability</i> (X <sub>1</sub> ).....	105
Tabel 4.7	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>2</sub> ) .....	110
Tabel 4.8	Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>2</sub> ).....	111
Tabel 4.9	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Assurance</i> (X <sub>3</sub> ) .....	115
Tabel 4.10	Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item	

Pernyataan Sub Variabel <i>Assurance</i> ( $X_3$ ).....	116
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Empathy</i> ( $X_4$ ).....	120
Tabel 4.12 Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Empathy</i> ( $X_4$ ) .....	121
Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Tangible</i> ( $X_5$ ).....	124
Tabel 4.14 Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Sub Variabel <i>Tangible</i> ( $X_5$ ) .....	126
Tabel 4.15 Rata-rata Skor Total Kualitas Pelayanan.....	129
Tabel 4.16 Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	130
Tabel 4.17 Sebaran Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	131
Tabel 4.18 Nilai Koefisien Regresi .....	135
Tabel 4.19 Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	137
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Korelasi Ganda .....	138
Tabel 4.21 Nilai Jumlah-jumlah Kuadrat .....	139
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t).....	140
Tabel 4.23 Nilai Koefisien Korelasi Ganda pada Koefisien Determinasi ...	147
Tabel 4.24 Nilai Koefisien Regresi .....	148



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	1
Gambar 2.1	<i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i> ....	18
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	21
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran .....	64
Gambar 3.1	Tahapan-Tahapan Proses Penelitian.....	72
Gambar 3.2	Persentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	85
Gambar 3.3	Persentase Garis Kontinum Kepuasan Konsumen .....	86
Gambar 4.1	Diagram Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	95
Gambar 4.2	Diagram Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	96
Gambar 4.3	Diagram Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	99
Gambar 4.4	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Sub Variabel <i>Reliability</i> .....	141
Gambar 4.5	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Sub Variabel <i>Responsiveness</i> .....	142
Gambar 4.6	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Sub Variabel <i>Assurance</i> .....	144
Gambar 4.7	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Sub Variabel <i>Empathy</i> .....	145
Gambar 4.8	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Sub Variabel <i>Tangible</i> .....	146

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kiaracondong, Bandung.
- Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Hall, Bandung.
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Skripsi.
- Lampiran 4 *Coding* Data Responden.
- Lampiran 5 *Coding* Data Interval Responden.
- Lampiran 6 *Critical Values for the t-Distribution (Two-Tailed)*.
- Lampiran 7 *Critical Values for the F-Distribution*.
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.