

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) SUB
DIVRE III.1 KERTAPATI**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun oleh:

**Nurhaeni
061130600471**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) SUB
DIVRE III.1 KERTAPATI**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nurhaeni
061130600471**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2014

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si.
195904211989102001**

Pembimbing II,

**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
195803201989101001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhaeni
NIM : 061130600471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api
Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan berjudul sebagaimana diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Nurhaeni

NIM 061130600471

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Nurhaeni
NIM : 0611 3060 0471
Jurusan/Program Study : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada PT Kereta Api
Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

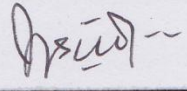

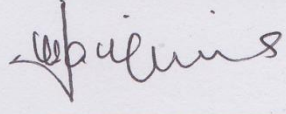
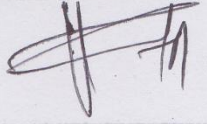
Pada hari:

Senin

Tanggal:

14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>14 Juli 2014</u>
2.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>14 Juli 2014</u>
3.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>14 Juli 2014</u>
4.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si, P.hD.</u> Anggota		<u>14 Juli 2014</u>

MOTTO

Jangan takut untuk mengambil suatu langkah besar bila memang itu diperlukan karena Anda takkan bisa meloncati sebuah jurang dengan dua lompatan kecil
(Ted Turner)

Tidak ada keberhasilan tanpa perjuangan dan tidak ada perjuangan tanpa pengorbanan (Penulis)

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- ❖ *Keluarga Besariku*
- ❖ *Dosen Pembimbingku*
- ❖ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam penulisan Laporan akhir ini judul yang diambil penulis adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) SUB DIVISI REGIONAL III.1 KERTAPATI”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Maka dari itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun secara tertulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B., selaku sekretaris jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Lisnini, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Rakem Hidayat selaku Asisten Manajer Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang juga telah banyak membantu dalam penyusunan laporan akhir ini.
8. Kedua orang tua dan saudaraku tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
9. Sahabatku Wiwik Setiani, Windi Kurniati dan Ramadhan yang selalu memberikan saran dan bantuannya.
10. Sahabat yang sekaligus menjadi keluargaku Sita, Sri Khoiriyah dan Eka Hartin yang selalu memberikan dukungannya.
11. Seluruh teman dari kelas 6NA yang selalu memberikan semangat, bantuan dan perhatiannya.
12. Untuk Almamaterku Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sangat membantu penyusunan dan penyelesaian laporan akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to find out the influence of service quality on customer satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati with the consumer and of the five dimensions of service quality which variables are most influence on customer satisfaction. The data analysis was conducted using qualitative and quantitative validity test, reliability and multiple regression. This study resulted in the conclusion that the effect of service quality on customer satisfaction by train is 54,9% while the rest is influenced by other variables outside of this study, based on t test is the ost dominant dimension of assurance and certainty (X_4) 42,5% with 0,006 significance, because the real conditions in the field shows that the dimensions of service guarantees and certainty as a courtesy to the customer's employees are still lacking but for security have been able to meet customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DADTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilih Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Analisis Data	6
1.5.5 Teknik Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Pemasaran	12
2.2 Konsep Inti Pemasaran	12
2.3 Definisi Jasa	13
2.4 Karakteristik Jasa.....	13
2.5 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (SEVQUAL).....	15
2.7 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	16

2.8 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.2.1 Visi.....	20
3.2.2 Misi	20
3.3 Logo Perusahaan	21
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
3.4.1 Penjelasan Struktur Organisasi.....	23
3.4.2 Ruang Lingkup Usaha.....	27
3.5 Profil Responden	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
4.1.1 Hasil Uji Validitas	32
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati	41
4.3 Hasil Uji Regresi Berganda	41
4.4 Analisis Hasil Uji t	43
4.4.1 Pengaruh Dimensi Berwujud Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.4.2 Pengaruh Dimensi Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.4.3 Pengaruh Dimensi Ketanggaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4.4 Pengaruh Dimensi Jaminan dan Kepastian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.4.5 Pengaruh Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.5 Persamaan Regresi Berganda.....	46
4.6 Pembahasan.....	48
4.4.1 Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati.....	48

4.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati	50
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian Uji f	10
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual Penelitian Uji t	10
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapti.....	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert.....	8
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur.....	28
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	29
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Berwujud	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Ketanggapan.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan dan Kepastian	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Empati	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati.....	39
Tabel 4.9 Variables Entered/Removed ^b	40
Tabel 4.10 Model Summary	41
Tabel 4.11 Anova.....	41
Tabel 4.12 Coefficients ^a	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir