



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id>, e-mail : info@polsri.ac.id

Nomor : 1644/PL6.3.1/AK/2014

3 Maret 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

**Yth. Manager Komersial
PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Sub Divre III.1 Kertapati
Jalan Stasiun No. 2 Kertapati
Palembang**

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Nurhaeni	0611 3060 0471	6 NA	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



**Direktor
Pembantu Direktur I,**

H. Firdaus, S.T., M.T.

NIP-196305151989031002

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan



PT KERETA API
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)



Nomor : KOM.III.1/060/III/B.V/2014

Kertapati, 11 Maret 2014

Lampiran : -

Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada

Yth. Pembantu Direktur 1

Politeknik Negeri Sriwijaya

Di

- Tempat

1. Menindaklanjuti Surat dari Pembantu Direktur 1 Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Nomor : 1644/PL6.3.1/AK/2014 Tanggal 3 Maret 2014 tentang Izin Pengambilan Data, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin dan membantu Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang a.n:

No	Nama	NIM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Nurhaeni	061130600471	6 NA	Administrasi Bisnis

Untuk melakukan pengambilan data Laporan Akhir di Subseksi Komersial Sub Divre III.1 Kertapati Palembang.

2. Demikian dan terima kasih

a.n. Manager Komersial
Subdivre III.1 Kertapati
Asmen Angkutan Penumpang



RAKEM HIDAYAT
NIPP.38540

Tembusan:

1. Manager SDM & Umum III.1 Kpt
2. Peringgal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Telepon (0711) 353414, Faksimili (0711) 355918
Website: <http://www.polsriwijaya.ac.id>, E-mail: info@polsriwijaya.ac.id



SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Nurhaeni
NIM : 061130600471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Lisnini, S.E., M.Si.
NIP : 195904211989102001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini Kamis tanggal 5 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi Kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin dan Rabu pukul 09.00 WIB, bertempat pada ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Nurhaeni
NIM 061130600471

Palembang, 5 Maret 2014
Pihak Kedua,

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

Mengetahui
Ketua Jurusan,

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Telepon (0711) 353414, Faksimili (0711) 355918
Website: <http://www.polsriwijaya.ac.id>, E-mail: info@polsriwijaya.ac.id



SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Nurhaeni
NIM : 061130600471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
NIP : 195803201989101001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini Kamis tanggal 5 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi Kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Kamis pukul 10.00 WIB, bertempat pada ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Nurhaeni
NIM 061130600471

Palembang, 5 Maret 2014

Pihak Kedua,

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

Mengetahui
Ketua Jurusan,

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

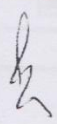
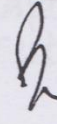


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

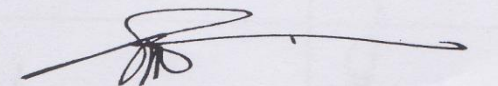
Nama : Nurhaeni
NIM : 061130600471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap volume penjualan tiket pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati
Pembimbing I/II *1 : Lisnini, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	25/2014 02	Konsultasi judul LA & masalah	
2.	20/2014 03	Perbaikan proposal	
3.	04/2014 04	Perbaiki Proposal lanjut Bab I	
4.	21/2014 04	Perbaiki Bab I	
5.	25/2014 04	Ace Bab I lanjut Bab II	
6.	30/2014 4	lanjut Bab III	
7.	10/2014 5	Perbaiki Bab III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	20/6 2014	Perbaiki Bab <u>IV</u>	
9.	23/6 2014	Perbaiki Bab <u>IV</u>	
10.	26/6 2014	Ace Bab I s.d Bab <u>V</u>	
11.			
12.			

Palembang, Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.)
NIP 197208182003121002

Catatan:
*) melingkari angka yang sesuai.
Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

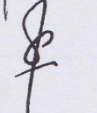


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

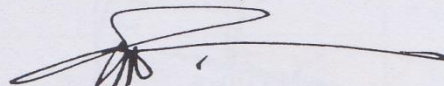
Nama : Nurhaeni
NIM : 0611 3060 0471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap volume penjualan tiket pada PT Kereta Api Indonesia (persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati
Pembimbing I/II : Pd. Dr. Manthiangan, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	26/2-2014	- Konsultasi judul & masalah.	
2.	20/3-2014	- Perbaiki proposal. - Tentukan judul lebih sederhana	
3.	2/4-2014	- acc proposal	
4.	24/4-2014	- acc Bab I, lanjutkan.	
5.	8/5-2014	- perbaiki bab II	
6.	20/05-2014	- acc Bab II dengan perbaikan	
7.	9/06-2014	- acc Bab III, lanjutkan.	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	18/06-2014	Revisi bab IV agar perbaikan	
9.	20/06-2014	Revisi Bab IV, ringkasan	
10.	24/06-2014	kegiatan pengamatan lebih lanjut	
11.			
12.			

Palembang, Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



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

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KARTU KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Nurhaeni
NIM : 061130600471
Mata Kuliah : Pemasaran
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Lisnini, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Pridson Mandiangan, S.E., M.M.

No.	Pelaksanaan Kunjungan			Keterangan	Tanda Tangan/Cap Perusahaan
	Tanggal	Waktu			
		Mulai	Selesai		
1.	11 Maret 2014	14.00	16.00	Mengantar Surat Izin Pengambilan Data	
2.	13 Maret 2014	14.30	16.30	Pengambilan Data Profil Perusahaan	
3.	17 Maret 2014	13.30	14.35	Pengambilan Data Volume Penjualan	
4.	21 Mei 2014	06.30	10.00	Penyebaran Kuesioner	
5.	22 Mei 2014	17.30	21.00	Penyebaran Kuesioner	

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

**REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : NURHAENI

NIM : 061130600471

Jurusan/Program Studi : 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

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik ..2014.....

Palembang,Juni 2014.....

Pembimbing I,

(..Lisnini, S.E., M.Si.....)

NIP. 195904211989102001.....

Pembimbing II,

(..Pradson Mandiang, S.E., M.M.....)

NIP. 195803201989101001.....



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR

Mahasiswa berikut,

Nama : Nurhaeni
 NIM : 061130600471
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas pelayanan jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Rabu tanggal 16 bulan Juli tahun 2014. Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Metode Sampling & Abstract	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.	16/7/2014	
2.	Kurang konsep	Divianto	16/7/14	
3.	Perbaikan Penulisan	Titi Andriyanti	16/7/14	

Palembang, 16 Juli 2014
 Ketua Penguji **)

(LISNANI)
 NIP 195904211989102001

Catatan:

*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian laporan akhir.

**) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA. Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

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

1. Identits Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : Tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Pegawai Negeri
☐ Wiraswasta ☐ Lain-lain

Frekuensi penggunaan : ☐ Satu kali ☐ Dua kali ☐ Lebih dari dua kali

2. Petunjuk pengisian:

- a. Responden dimohon mengisi kuesioner dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
- b. Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

3. Keterangan:

Penilaian kualitas pelayanan jasa:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidal Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penilaian kepuasan terhadap layanan yang diberikan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No.	Variabel Berwujud (X1)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Memiliki peralatan yang modern (seperti komputer) yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam pembelian tiket sehingga pelayanan pada pelanggan lebih cepat					
2.	Ruang tunggu penumpang didalam gedung pembelian tiket memiliki tempat yang bersih dan nyaman					
3.	Tersedia televisi pada gedung ruang tunggu penumpang sehingga penumpang tidak bosan menunggu keberangkatan kereta					
4.	Tersedia toilet untuk penumpang baik pada ruang tunggu penumpang maupun di dalam kereta api					
5.	Tersedianya kantin pada ruang tunggu penumpang					
6.	Penampila staf dan karyawan kereta api rapi dan bersih					
7.	Kursi di dalam kereta api dalam keadaan baik dan bersih sesuai dengan kelasnya					
8.	Tersedia tempat penyimpanan barang penumpang diatas tempat duduk penumpang					
No.	Variabel Kehandalan (X2)	SS	S	KS	TS	STS
9.	Karyawan kereta api memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan					
10.	Karyawan cekatan dalam menangani pembelian tiket kereta api					
11.	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir di loket pada saat pembayaran tiket kereta api					
12.	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan baik saat berada di loket maupun di atas kereta api					
13.	Petugas pemeriksaan tiket didalam kereta api yang bersikap ramah dan sopan terhadap penumpang					
No.	Variabel Ketanggapan (X3)	SS	S	KS	TS	STS
14.	Kemudahan dalam pemesanan tiket, misalnya tiket kereta api telah tersedia di minimarket terdekat sehingga pelanggan tidak perlu datang ke loket untuk memesan tiket					
15.	Petugas kereta yang cepat dalam menanggapi masalah atau keluhan dari para pelanggan					
16.	Jadwal keberangkatan kereta api yang selalu tepat waktu					
17.	Petugas kereta yang tanggap dalam menghadapi masalah pelanggan					
No.	Variabel Jaminan & Kepastian (X4)	SS	S	KS	TS	STS
18.	Karyawan memiliki profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
19.	Petugas loket maupun petugas didalam kereta					

	melayani pelanggan dengan sopan santun					
20.	Keselamatan dan keamanan penumpang terjamin dengan adanya polisi kereta yang bertugas menjaga keamanan didalam kereta					
21.	Keterampilan petugas kereta dalam melaksanakan pekerjaan sangat baik					
22.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai informasi yang di tanyakan atau diperlukan oleh pelanggan baik saat melayani di loket maupun di atas kereta api					
23.	Nama dan citra kereta api dipandang baik sebagai transportasi angkutan di masyarakat					
No.	Variabel Empati (X5)	SS	S	KS	TS	STS
24.	Terdapat himbauan dan informasi yang jelas yang dapat membantu pelanggan dalam pemesanan tiket					
25.	Petugas loket maupun kereta perduli terhadap kebutuhan pelanggan					
26.	Petugas mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan					
27.	Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi kepada petugas kereta api					
28.	Petugas kereta mengutamakan kepentingan pelanggan					

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	SP	P	KP	TP	STP
1.	Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas kereta api pada ruang tunggu penumpang					
2.	Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas pada saat berada di dalam kereta api					
3.	Perasaan puas terhadap pelayanan proses pembelian tiket dan transaksi					
4.	Perasaan puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas					
5.	Perasaan puas terhadap ketepatan waktu keberangkatan kereta					
6.	Perasaan puas terhadap kemudahan pemesanan tiket kereta api					
7.	Perasaan puas terhadap profesionalisme karyawan yang tinggi dalam melayani pelanggan					
8.	Perasaan puas terhadap pelayanan petugas kereta api yang ramah dan sopan					
9.	Perasaan puas terhadap cara petugas dalam melayani pelanggan					
10.	Perasaan puas terhadap kepedulian petugas kereta dalam mengutamakan kepentingan pelanggan					

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Variabel Berwujud

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Memiliki peralatan yang modern (seperti komputer) yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam pembelian tiket sehingga pelayanan pada pelanggan lebih cepat	21.43	10.470	.416	.630
Ruang tunggu penumpang didalam gedung pembelian tiket memiliki tempat yang bersih dan nyaman	21.37	10.741	.273	.663
Tersedia televisi pada gedung ruang tunggu penumpang sehingga penumpang tidak bosan menunggu keberangkatan kereta	22.52	8.939	.350	.658
Tersedianya kantin pada ruang tunggu penumpang	22.96	8.948	.389	.638
Penampila staf dan karyawan kereta api rapi dan bersih	21.61	10.321	.423	.627
Kursi di dalam kereta api dalam keadaan baik dan bersih sesuai dengan kelasnya	21.53	10.413	.398	.633

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Memiliki peralatan yang modern (seperti komputer) yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam pembelian tiket sehingga pelayanan pada pelanggan lebih cepat	21.43	10.470	.416	.630
Ruang tunggu penumpang didalam gedung pembelian tiket memiliki tempat yang bersih dan nyaman	21.37	10.741	.273	.663
Tersedia televisi pada gedung ruang tunggu penumpang sehingga penumpang tidak bosan menunggu keberangkatan kereta	22.52	8.939	.350	.658
Tersedianya kantin pada ruang tunggu penumpang	22.96	8.948	.389	.638
Penampila staf dan karyawan kereta api rapi dan bersih	21.61	10.321	.423	.627
Kursi di dalam kereta api dalam keadaan baik dan bersih sesuai dengan kelasnya	21.53	10.413	.398	.633
Tersedia tempat penyimpanan barang penumpang diatas tempat duduk penumpang	21.76	9.922	.530	.602

2. Variabel Kehandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan kereta api memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan	15.18	4.230	.456	.738
Karyawan cekatan dalam menangani pembelian tiket kereta api	15.32	4.139	.502	.720
Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir di loket pada saat pembayaran tiket kereta api	15.10	4.859	.410	.747
Petugas memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan baik saat berada di loket maupun di atas kereta api	15.00	3.879	.643	.665
Petugas pemeriksaan tiket didalam kereta api yang bersikap ramah dan sopan terhadap penumpang	15.04	4.099	.616	.678

3. Variabel Ketanggapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemudahan dalam pemesanan tiket, misalnya tiket kereta api telah tersedia di minimarket terdekat sehingga pelanggan tidak perlu datang ke loket untuk memesan tiket	10.64	3.243	.399	.683
Petugas kereta yang cepat dalam menanggapi masalah atau keluhan dari para pelanggan	11.62	2.864	.481	.636
Jadwal keberangkatan kereta api yang selalu tepat waktu	11.73	2.967	.516	.614
Petugas kereta yang tanggap dalam menghadapi masalah pelanggan	11.79	2.814	.538	.598

4. Variabel Jaminan dan Kepastian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan memiliki profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	18.88	8.147	.537	.803

Petugas loket maupun petugas didalam kereta melayani pelanggan dengan sopan santun	18.68	8.220	.577	.796
Keselamatan dan keamanan penumpang terjamin dengan adanya polisi kereta yang bertugas menjaga keamanan didalam kereta	18.96	7.534	.581	.796
Keterampilan petugas kereta dalam melaksanakan pekerjaan sangat baik	18.85	7.664	.670	.776
Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai informasi yang ditanyakan atau diperlukan oleh pelanggan baik saat melayani di loket maupun di atas kereta api	18.78	7.850	.585	.794
Nama dan citra kereta api dipandang baik sebagai transportasi angkutan di masyarakat	18.90	7.566	.587	.794

5. Variabel Empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Terdapat himbauan dan informasi yang jelas yang dapat membantu pelanggan dalam pemesanan tiket	13.86	5.718	.580	.762
Petugas loket maupun kereta perduli terhadap kebutuhan pelanggan	14.26	5.568	.625	.748
Petugas mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	14.40	5.616	.629	.747
Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi kepada petugas kereta api	14.10	5.869	.515	.783
Petugas kereta mengutamakan kepentingan pelanggan	14.34	5.782	.563	.767

6. Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas kereta api pada ruang tunggu penumpang	33.33	14.829	.365	.774
Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas pada saat berada di dalam kereta api	33.10	15.263	.539	.744

Perasaan puas terhadap pelayanan proses pembelian tiket dan transaksi	32.95	15.119	.512	.747
Perasaan puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas	33.49	16.091	.360	.766
Perasaan puas terhadap ketepatan waktu keberangkatan kereta	33.50	15.162	.417	.760
Perasaan puas terhadap kemudahan pemesanan tiket kereta api	32.67	16.203	.360	.766
Perasaan puas terhadap profesionalisme karyawan yang tinggi dalam melayani pelanggan	33.11	15.533	.481	.751
Perasaan puas terhadap pelayanan petugas kereta api yang ramah dan sopan	32.98	15.919	.478	.753
Perasaan puas terhadap cara petugas dalam melayani pelanggan	33.20	15.616	.527	.747
Perasaan puas terhadap kepedulian petugas kereta dalam mengutamakan kepentingan pelanggan	33.41	15.416	.465	.753

Tabel 3.5
Hasil Pembagian Kuesioner
Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X) Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Sub Divre
III.1 Kertapati

No .	Pernyataan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati						Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
Variabel Berwujud (X1)							
1.	Memiliki peralatan yang modern (seperti komputer) yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam pembelian tiket sehingga pelayanan pada pelanggan lebih cepat	0	2	8	65	25	100
2.	Ruang tunggu penumpang didalam gedung pembelian tiket memiliki tempat yang bersih dan nyaman	0	2	14	47	37	100
3.	Tersedia televisi pada gedung ruang tunggu penumpang sehingga penumpang tidak bosan menunggu keberangkatan kereta	11	29	16	36	8	100
4.	Tersedia toilet untuk penumpang baik pada ruang tunggu penumpang maupun di dalam kereta api	1	3	9	56	31	100
5.	Tersedianya kantin pada ruang tunggu penumpang	20	31	25	22	2	100
6.	Penampila staf dan karyawan kereta api rapi dan bersih	0	4	14	66	16	100
7.	Kursi di dalam kereta api dalam keadaan baik dan bersih sesuai dengan kelasnya	0	2	13	64	21	100
8.	Tersedia tempat penyimpanan barang penumpang diatas tempat duduk penumpang	0	1	32	54	13	100
Variabel Kehandalan (X2)							
9.	Karyawan kereta api memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan	0	6	22	62	10	100
10.	Karyawan cekatan dalam menangani pembelian tiket kereta api	0	7	31	56	6	100
11.	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir di loket pada saat pembayaran	0	0	20	75	5	100

	tiket kereta api						
12.	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan baik saat berada di loket maupun di atas kereta api	0	3	16	65	16	100
13.	Petugas pemeriksaan tiket didalam kereta api yang bersikap ramah dan sopan terhadap penumpang	0	1	18	69	12	100
Variabel Ketanggapan (X3)							
14.	Kemudahan dalam pemesanan tiket, misalnya tiket kereta api telah tersedia di minimarket terdekat sehingga pelanggan tidak perlu datang ke loket untuk memesan tiket	0	0	4	24	72	100
15.	Petugas kereta yang cepat dalam menanggapi masalah atau keluhan dari para pelanggan	0	5	38	44	13	100
16.	Jadwal keberangkatan kereta api yang selalu tepat waktu	0	3	47	42	8	100
17.	Petugas kereta yang tanggap dalam menghadapi masalah pelanggan	1	5	44	44	6	100
Variabel Jaminan & Kepastian (X4)							
18.	Karyawan memiliki profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	0	1	31	58	10	100
19.	Petugas loket maupun petugas didalam kereta melayani pelanggan dengan sopan santun	0	2	15	69	14	100
20.	Keselamatan dan keamanan penumpang terjamin dengan adanya polisi kereta yang bertugas menjaga keamanan didalam kereta	2	4	29	55	10	100
21.	Keterampilan petugas kereta dalam melaksanakan pekerjaan sangat baik	0	8	14	71	7	100
22.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai informasi yang di tanyakan atau diperlukan oleh pelanggan baik saat melayani di loket maupun di atas kereta api	0	5	17	65	13	100

23.	Nama dan citra kereta api dipandang baik sebagai transportasi angkutan di masyarakat	0	7	24	57	12	100
Variabel Empati (X5)							
24.	Terdapat himbauan dan informasi yang jelas yang dapat membantu pelanggan dalam pemesanan tiket	0	3	19	60	18	100
25.	Petugas loket maupun kereta perduli terhadap kebutuhan pelanggan	0	7	44	41	8	100
26.	Petugas mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	1	8	49	38	4	100
27.	Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi kepada petugas kereta api	0	7	30	53	10	100
28.	Petugas kereta mengutamakan kepentingan pelanggan	1	6	54	30	9	100

Sumber: Diolah dari Data Primer (2014)

Tabel 3.6
Hasil Pembagian Kuesioner
Variabel Kepuasan Pelayanan Jasa (Y) Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Sub Divre III.1 Kertapati

No.	Pernyataan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati						Jumlah Responden
		SP	P	KP	TP	STP	
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)							
1.	Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas kereta api pada ruang tunggu penumpang	3	13	28	40	16	100
2.	Perasaan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas pada saat berada di dalam kereta api	0	2	30	57	11	100
3.	Perasaan puas terhadap pelayanan proses pembelian tiket dan transaksi	0	5	12	67	16	100
4.	Perasaan puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas	2	5	50	40	3	100
5.	Perasaan puas terhadap ketepatan waktu keberangkatan kereta	5	3	45	43	4	100
6.	Perasaan puas terhadap	0	0	7	62	31	100

	kemudahan pemesanan tiket kereta api						
7.	Perasaan puas terhadap profesionalisme karyawan yang tinggi dalam melayani pelanggan	0	2	27	62	9	100
8.	Perasaan puas terhadap pelayanan petugas kereta api yang ramah dan sopan	0	3	14	74	9	100
9.	Perasaan puas terhadap cara petugas dalam melayani pelanggan	0	3	31	62	4	100
10.	Perasaan puas terhadap kepedulian petugas kereta dalam mengutamakan kepentingan pelanggan	0	7	46	41	6	100

Sumber: Diolah dari Data Primer (2014)