

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API ARGO PARAHYANGAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Strata 1

Program Studi Industri Perjalanan Wisata

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ARIFIAN PRATAMA

NIM : 201621147

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API ARGO PARAHYANGAN

NAMA : Muhammad Arifian Pratama
NIM : 201621147
PROGRAM STUDI : Studi Industri Perjalanan
JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. R. Kuserdyana, M.Pd

NIP. 19640630 198703 1 001

Rr. Adi Hendraningrum, S.sos, M.M

NIP. 19690807 199403 2 001

Bandung,

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Arifian Pratama
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 22 Januari 1998
NIM : 201621147
Program Studi : Industri Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API ARGO PARAHYANGAN”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Arifian Pratama

201621147

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berlokasi di Kereta Api Argo Parahyangan.

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada Program Studi Strata-1, Studi Industri Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Parahyangan**”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (ADAK), Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc;
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
4. Bapak Singgih Tri Wibowo, MP.Par., selaku Ketua Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
5. Bapak Dr. R. Kuserdyana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing ke-1 dalam penelitian ini;
6. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos, M.M., selaku Dosen Pembimbing ke-2 dalam penelitian ini;
7. Kepada pihak PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) khususnya DAOP 1 Jakarta yang membantu dan memberikan izin selama penelitian berlangsung.
8. Kepada keluarga besar saya yang telah memotivasi, memanjatkan doa, dan membantu saya dalam penelitian ini.
9. Rekan – rekan prodi SIP yang telah luar biasa membantu, memotivasi, dan mendukung saya dalam penelitian ini.
10. Serta Pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Bandung, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Kereta api Argo Parahyangan merupakan salah satu transportasi favorit yang digunakan masyarakat Bandung dan Jakarta untuk berpergian, namun sekarang jumlah pengguna kereta api Argo Parahyangan menurun. Salah satu faktor penyebab menurunnya penumpang kereta api Argo Parahyangan disebabkan oleh kualitas pelayanan sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan kelas eksekutif rute Jakarta – Bandung pulang – pergi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Anggota sampel adalah wisatawan yang menggunakan Argo Parahyangan kelas eksekutif rute Jakarta – Bandung pulang – pergi yang berjumlah 100 orang yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi termasuk dalam kategori sangat baik dengan presentase skor 88,32%, kemudian kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sangat puas dengan presentase skor 83,5%, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan dengan presentase skor 59%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kereta Api Argo Parahyangan

ABSTRACT

The Argo Parahyangan train is one of the favorite transportation used by the people of Bandung and Jakarta to travel, but now the number of Argo Parahyangan train users is decreasing. One of the factors causing the decline in Argo Parahyangan train passengers is due to the quality of service so that this study was conducted to determine how the effect of service quality on customer satisfaction of the executive class Argo Parahyangan train route Jakarta - Bandung round trip. The research method used is descriptive quantitative. The sample members are tourists who use the executive class Argo Parahyangan route Jakarta - Bandung round trip, totaling 100 people who are selected by purposive sampling technique. The results showed that the service quality consisting of 5 dimensions was included in the very good category with a score percentage of 88.32%, then customer satisfaction was included in the very satisfied category with a percentage score of 83.5%, and there was a significant and positive effect of service quality on satisfaction. Argo Parahyangan train customers with a score percentage of 59%.

Key Words: Service Quality, Customer Satisfaction, Argo Parahyangan Train

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Pembatasan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	7
1. Transportasi.....	7
2. Kereta Api	9
3. Jasa.....	10
4. Kualitas Pelayanan.....	11
5. Kepuasan Pelanggan.....	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	17
D. Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	19
---------------------------	----

B. Obyek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel.....	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
1. Teknik Pengumpulan Data.....	22
2. Uji Validitas	23
3. Uji Reliabilitas.....	27
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Analisis Data.....	31
1. Analisis Deskriptif	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Uji Hipotesis.....	32
4. Uji Regresi Linier Sederhana	33
G. Jadwal Penelitian.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Wisatawan.....	34
B. Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan... ..	39
C. Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Parahyangan	52
D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Parahyangan.....	59
1. Uji Asumsi Klasik.....	60
2. Uji Hipotesis	62
3. Uji Regresi Linier Sederhana	62
4. Uji Koefisien Determinasi.....	63

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Implikasi	65
C. Saran.....	65

Daftar Pustaka	67
----------------------	----

Lampiran.....	71
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 JUMLAH PENUMPANG KERETA API ARGO PARAHYANGAN KELAS EKSEKUTIF PERIODE JANUARI – DESEMBER 2019	2
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN	17
GAMBAR 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	34
GAMBAR 4 USIA RESPONDEN	35
GAMBAR 5 STATUS PERKAWINAN RESPONDEN	36
GAMBAR 6 PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN.....	37
GAMBAR 7 PEKERJAAN RESPONDEN.....	38
GAMBAR 8 HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS	61

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU	15
TABEL 2 UJI VALIDITAS.....	24
TABEL 3 UJI RELIABILITAS	27
TABEL 4 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	29
TABEL 5 JADWAL PENELITIAN	33
TABEL 6 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TANGIBLE	39
TABEL 7 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI EMPHATY	41
TABEL 8 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI RELIABILITY	43
TABEL 9 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI RESPONSIVENESS.....	45
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI ASSURANCE.....	47
TABEL 11 DESKRIPTIF PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN	49
TABEL 12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.....	51
TABEL 13 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI KUALITAS YANG DIRASAKAN.....	53
TABEL 14 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL NILAI YANG DIRASAKAN	54

TABEL 15 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL HARAPAN PELANGGAN	56
TABEL 16 DESKRIPTIF PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN.....	57
TABEL 17 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	58
TABEL 18 HASIL UJI NORMALITAS.....	60
TABEL 19 HASIL UJI LINIERITAS.....	60
TABEL 20 HASIL UJI HIPOTESIS.....	62
TABEL 21 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA	62
TABEL 22 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2 DATA KUESIONER

LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN

LAMPIRAN 5 FORMULIR BIMBINGAN

LAMPIRAN 6 SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 7 SURAT TELAH SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN

LAMPIRAN 8 BIODATA PENULIS

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Altinay, L., Paraskevas, A., & Jang, S. S. (2016). *Planning Research in Hospitality and Tourism 2nd Edition*. New York: Routledge.
- American Customer Satisfaction Index. (2020). *The Science of Customer Satisfaction*. Retrieved from American Customer Satisfaction Index: <https://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction>
- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public. *International Journal Services and Operations Management*, Vol. 25, 531-549.
- Archana, R., & Subha, M. V. (2012). A Study On Service Quality And Passanger Satisfaction. *International Journal of Multidisciplinary Research Vol.2*, 50-63.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2011). *Principles Of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta: Elex Media Computindo.
- Bell, P. A., Greene, T. C., Fisher, J. D., & Baum, A. (2006). *Environmental Psychology*. London: Psychology Press .
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research, Planning, Conducting, And Evaluating Quantitative and Qualitative Research 2nd Edition*. New Jersey: Pearson Merrill Pretince Hall.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dagun, S. (2006). *Busway, Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta*. Jakarta.
- Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN Persero Area Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis VOL 4*, 1-11.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greener, S., & Martelli, J. (2015). *An Introduction to Business Research Method*. Bookbon.com.
- Hamdani, A., & Lupioyadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hansenmark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees. *Journal of Service Theory and Practice*, 40-57.
- Horsu, E. N., & Yeboah, S. T. (2015). Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Minicab Taxi In Cape Coast, Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management Vol III*, 1451-1464.
- Lupioyadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Muijs, D. (2004). *Doing Quantitative Research In Education*. SAGE Publications.
- Nasution. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Natsir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Pramyastiwi, D. E., Hardjanto, I., & Said, A. (2013). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 61-69.
- Pratomo, Shaff, & Aksin. (2000). *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Primadiawan, I. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO EKA*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Ravitaningsum, A. S. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Jakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Yogyakarta.
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternative And Implications . *Academy of Management Review Volume 19*, 419-445.
- Rohaeni, H., Hikmah, A. S., & Rahmayani, R. (2018). Be Good Atitude Dalam Berpenampilan Pada UMKM “Mang Piat”. *Jurnal Abdimas BSI*, 142-148.

- Rosyidi. (2015). *Rekayasa Jalan Kereta Api*. Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Salim, A. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Radja Grafindo.
- Sari, D. P., Pujotomo, D., Hartini, S., & Nugroho, F. A. (2015). Analisa faktor Yang Mempengaruhi Kenyamanan Berkendara Pada Penumpang Kereta Api Tawang Jaya Menggunakan Structural Equation Modelling. *Jurnal Teknik Industri Vol. 10*, 113-140.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method For Business: A Skill Building Approach 5th Edition*. New York: John Wiley@sons.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Srijani, N., & Hidayat, S. A. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA Vol.7*, 31-38.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen Vol.14*, 175-195.
- Tinarbuko, S. (2008). *Semiotika Komunikasi Visual*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Tjiptono, F. (1994). *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Wandani, T. U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wulandari, A. A. (2017). *Pengaruh Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.