

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENUMPANG DI DALAM KERETA API WISATA AMBARAWA

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mengikuti Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

Devi Salsabila Ramadhini

2021305003

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

“PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENUMPANG DI DALAM KERETA API WISATA AMBARAWA”

NAMA : Devi Salsabila Ramadhini
NIM : 2021305003
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing I



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP 19680204 199603 1 001

Pembimbing II



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd
NIP 19900511 201403 2 003

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,




Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENUMPANG DI DALAM KERETA API WISATA AMBARAWA

NAMA : Devi Salsabila Ramadhini
NIM : 2021305003
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP19680204 199603 1 001

Pembimbing Pendamping,



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd
NIP 19900511 201403 2 003

Penguji I,



Dr. ER Umami Kalsum, M.Mpar., CHM., CHRMP
NIP 19730723 199503 2 001

Penguji II,



Misran, LC., M.A., M.SC.
NIP 19791224 200902 1 001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP 197103161996032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP 19750415200212001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Devi Salsabila Ramadhini
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 19 November 2003
NIM : 2021305003
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: "PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENUMPANG DI DALAM KERETA API WISATA AMBARAWA" 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Devi Salsabila Ramadhini
2021305003

MOTTO

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan."*

- Q.S Al Insyirah: 5-6

*"Bersyukur atas apa yang telah kamu miliki, dan teruslah berusaha untuk mencapai
apa yang kamu impikan, karena kebahagiaan sejati adalah ketika kamu bisa meraih
impianmu."*

"Proyok Akhir ini hasil pemikiran, doa, dan sedikit breakdown jam 2 pagi"

"Meneliti sambil healing, karena waras juga bagian dari metodologi"

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu menyertai langkah saya dengan doa dan kasih sayang tanpa batas serta untuk kakak saya yang menjadi penyemangat dalam diam. Dan kepada diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan di tengah rasa lelah, takut, ragu, dan tangis yang tak pernah benar-benar terlihat oleh siapa pun. Semoga perjalanan ini menjadi awal dari babak baru dalam hidup, penuh dengan impian yang bisa dihargai dan capai.

ABSTRAK

Kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dan keunggulan suatu jasa yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, khususnya dalam sektor transportasi wisata. Dalam konteks transportasi wisata, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek fungsional seperti ketepatan waktu dan kenyamanan fisik, tetapi juga mencakup pengalaman emosional, kepercayaan terhadap penyedia jasa, serta interaksi antara petugas dan penumpang. Kualitas layanan yang tinggi mampu menciptakan nilai tambah, meningkatkan kepuasan penumpang, serta membentuk loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan layanan tersebut pada rute Ambarawa–Tuntang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi sebesar 390,25, mencerminkan tingkat kepercayaan penumpang terhadap keamanan dan ketepatan waktu layanan. Sementara itu, dimensi bukti fisik memperoleh skor terendah sebesar 279,75, menunjukkan adanya kekurangan pada aspek kebersihan gerbong dan kenyamanan tempat duduk. Berdasarkan temuan tersebut, disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum cukup baik namun masih perlu peningkatan, terutama pada aspek fisik dan responsivitas petugas. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pihak pengelola meningkatkan fasilitas fisik seperti tempat duduk dan ventilasi gerbong, memperbaiki desain jendela agar tetap nyaman saat hujan, serta melatih petugas agar lebih sigap dan tanggap dalam melayani kebutuhan penumpang untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman wisata yang menyeluruh.

Kata kunci: *kualitas layanan, persepsi pelanggan, kereta api wisata, Ambarawa, SERVQUAL*

ABSTRACT

Service quality refers to the overall characteristics and excellence of a service that can meet or exceed customer expectations. It plays a crucial role in creating customer satisfaction and loyalty, especially in the tourism transportation sector. In this context, service quality includes not only functional aspects such as punctuality and physical comfort, but also emotional experiences, trust in the service provider, and the interaction between staff and passengers. High service quality can create added value, enhance passenger satisfaction, and foster long-term customer loyalty. This study aims to examine passengers' perceptions of service quality based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. A descriptive quantitative approach was used, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who had previously used the Ambarawa–Tuntang tourist train. The results showed that the assurance dimension received the highest score of 390.25, reflecting passengers' trust in the safety and punctuality of the service. Conversely, the tangibles dimension received the lowest score of 279.75, indicating deficiencies in carriage cleanliness and seating comfort. Based on these findings, it can be concluded that the overall service quality is fairly good but still requires improvements, particularly in physical facilities and staff responsiveness. Therefore, it is recommended that management enhance physical amenities such as seating and ventilation, improve window design for comfort during rain, and train staff to be more responsive and attentive to passengers' needs in order to elevate overall satisfaction and tourism experience.

Keywords: service quality, customer perception, tourist train, Ambarawa, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Persepsi Kualitas Layanan Penumpang di Dalam Kereta Api Wisata Ambarawa”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak, semua kendala tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ini.

1. Bapak Anwari Masatip, S.Sos., M.M.Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Drs. Budi Setiawan, M.M., selaku Pembimbing Utama yang sudah sangat membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Ibu Amanda Rizka Rachim, S.Pd.,M.Pd, selaku Pembimbing Pendamping yang juga sudah sangat membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir

ini.

7. Pihak PT. Kereta Api Pariwisata, Pihak pengelola Museum Ambarawa dan Ibu Sofia yang juga sangat membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Keluarga peneliti, Papa, Mama dan Kakak yang mendukung penulis selama proses penelitian dilakukan.
9. Teman penulis, olan yang saling membantu dan mendukung dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
10. Semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan penelitian ini. Maka dari itu, peneliti terbuka akan saran serta nasihat sebagai penyempurnaan agar bermanfaat bagi segala pihak.

Bandung, 17 Juni 2025

Devi Salsabila Ramadhini

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MAHASISWA	ii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori	14
B. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Objek Penelitian	23
C. Populasi dan Sampling	24
D. Metode Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Analisis Data.....	32
G. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
A. Simpulan	73
B. Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82
BIODATA PENULIS.....	93

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 LOKOMOTIF UAP.....	7
GAMBAR 2 LOKOMOTIF DIESEL.....	8
GAMBAR 3 RODA BERGERIGI	9
GAMBAR 4 KERETA KAYU MAGELANG	10
GAMBAR 5 KERANGKA PEMIKIRAN	21
GAMBAR 6 PERHITUNGAN INTERVAL.....	33
GAMBAR 7 GARIS RENTANG KONTINUM	34
GAMBAR 8 LOGO KERETA API WISATA DI MUSEUM AMBARAWA	40
GAMBAR 9 BERDASARKAN JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	41
GAMBAR 10 BERDASARKAN USIA RESPONDEN	42
GAMBAR 11 BERDASARKAN STATUS RESPONDEN.....	43
GAMBAR 12 BERDASARKAN PEKERJAAN RESPONDEN	44
GAMBAR 13 BERDASARKAN DOMISILI RESPONDEN.....	45
GAMBAR 14 SKALA RENTANG.....	61
GAMBAR 15 RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	62
GAMBAR 16 RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>).....	64
GAMBAR 17 RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>).....	67
GAMBAR 18 RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	69
GAMBAR 19 RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	71

DAFTAR TABEL

TABEL 1 NILAI SKALA LIKERT	27
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV) KUALITAS LAYANAN	30
TABEL 3 TINGKAT PENILAIAN BERDASARKAN PENGUKURAN SKALA LIKERT	33
TABEL 4 STANDAR NILAI SKALA LIKERT.....	34
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS PADA BUTIR-BUTIR PERNYATAAN KUESIONER.....	36
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS	38
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN	39
TABEL 8 HASIL DARI PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	46
TABEL 9 HASIL DARI PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>).....	48
TABEL 10 HASIL DARI PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>).....	51
TABEL 11 HASIL DARI PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	54
TABEL 12 HASIL DARI PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	57
TABEL 13 PERHITUNGAN PENENTUAN NILAI MINIMUM DAN MAKSIMUM GARIS KONTINUM.....	60
TABEL 14 HASIL PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	61
TABEL 15 HASIL PENILAIAN PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	63
TABEL 16 HASIL PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>).....	65
TABEL 17 HASIL PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	68
TABEL 18 HASIL PENILAIAN RESPONDEN PADA DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	70
TABEL 19 RIWAYAT PENDIDIKAN	93

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN LOKUS & KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	82
LAMPIRAN 2 BUKTI BIMBINGAN MELALUI SIAKAD	83
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN	84
LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN	85
LAMPIRAN 5 KUESIONER	86
LAMPIRAN 6 TURNITIN	90

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Pelestarian Cagar Budaya. (2016). Rencana Strategis 2016-2020. Semarang: Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- Fadila, D. M., & Lestari, D. (2013). *Persepsi pengunjung terhadap daya tarik Taman Wisata Alam Hutan Rimbo Tujuh Danau di Desa Wisata Buluh Cina Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar Riau*. JOM FISIP, 4(2), 1–11.
- Fandy, T. (2012). *Service management: Mewujudkan pelayanan prima* (2nd ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Fitriani, N., & Arifin, M. B. (2021). Penggunaan Google Form sebagai Media Pengumpulan Data Penelitian. Jurnal Teknologi dan Pendidikan, 9(1), 12–18.
- Gronroos, Christian. 2007. Service Management and Marketing “Customer Management in Service Competition” 3th edition. John Wiley & Sons.Ltd, England.
- Hult, G. T. M., Pride, W. M., & Ferrell, O. C. (2013). *Marketing* (17th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing global* (14th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran* (Jilid kedua). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Mau, D. P., & Pramesti, D. S. (2019, Maret). Aksesibilitas Hotel Grand Mega Resort & SPA. *Journey*, 1. Diakses pada 10 April 2023.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis* (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, U. (2017). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sitompul, Carolin Monica. 2017. Museum Kereta Api Indonesia Sebagai Pusat Edukasi Dan Rekreasi Di Kabupaten Semarang. S1 thesis, UAJY.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. 1). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. (2014). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, & satisfaction* (Ed. 4). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo. (2017). *Metodologi penelitian populer & praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.