

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERETA API DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

NADIA ASTIKA WATI

1910011211104

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

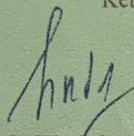
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API
DI KOTA PADANG

Oleh

Nama : NADIA ASTIKA WATI
NPM : 1910011211104

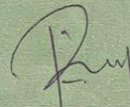
Tim Penguji

Ketua



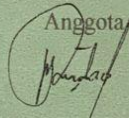
(Linda Wati, S.E., M.Si)

Sekretaris



(Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc)

Anggota



(Irda, S.E., MA)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
pada tanggal 18 Agustus 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan



(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

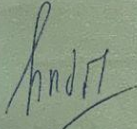
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API
DI KOTA PADANG

Oleh
Nama : NADIA ASTIKA WATI
NPM : 1910011211104

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Agustus 2023

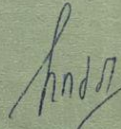
Menyetujui

Pembimbing



(Linda wati, S.E., M.Si)

Ketua Program Studi



(Linda wati, S.E., M.Si)

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa dengan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang**” merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dituliskan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2023

Penulis

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API DI KOTA PADANG

Nadia Astika Wati¹, Linda Wati¹

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: nadiaastika01@gmail.com, linda@yahoo.co.id

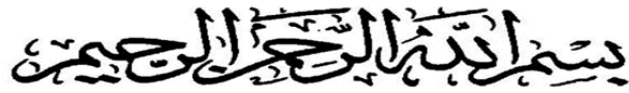
Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api di Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan metode survey dan kuesioner. Sampel dipilih dengan penetapan rumus Slovin. Kuesioner disebar kepada 229 orang penumpang transportasi Kereta Api di Kota Padang dan kuesioner yang dikembalikan sebanyak 229 kuisisioner. Data diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api di Kota Padang. Daya tanggap, jaminan dan bukti fisik berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api di Kota Padang.

Kata Kunci: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan

Abstract: This study aims to see how much influence service quality has on customer satisfaction for Railways in Padang City. This research is a quantitative research with data collection methods using survey methods and questionnaires. Samples were selected by determining the Slovin formula. Questionnaires were distributed to 229 passengers of railroad transportation in Padang City and 229 questionnaires were returned. Data is processed using SPSS. The results showed that reliability and empathy had a positive effect on railroad customer satisfaction in the city of Padang. Responsiveness, guarantees and tangibles have a negative effect on customer satisfaction for Railways in the City of Padang.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Tangible

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang”. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan dalam setiap sikap dan tindakan kita. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta Padang.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Herawati., S.E.,M.Ci., Ak.,CA selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Lindawati, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta serta selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran ataupun pendapat yang sangat penulis butuhkan pada

penelitian ini.

4. Bapak Purbo Jadmiko, S.E, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Asril dan ibunda Siin yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
7. Kakak Nila Afriwati dan Adik Azizah tercinta, terimakasih atas doa dan segala dukungan dalam setiap langkah penulis.
8. Sahabat yang tersayang Vivi, Nuri, kak Osila, Muthia, Nesti, Tahlya dan sahabat kontrakatan Sudirman yaitu Harilda, Bulkiah, Yola, Wima terimakasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis.
9. Muhammad Syahrizan selaku partner spesial saya, yang selalu mendukung dan menghibur dalam kesedihan serta memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah. Terimakasih telah menemani dan membantu skripsi ini hingga selesai
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga yang kita buat menjadi kenangan dan pelajaran.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pembaca, Aamiin.

Penulis

Nadia Astika Wati

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
TABEL GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pengukuran Instrumen	Error! Bookmark not defined.

3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Response Rate.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Uji Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Uji Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	4
Tabel 3.1.....	39
Tabel 3.2.....	43
Tabel 4.1	45
Tabel 4.2	46
Tabel 4.3	47
Tabel 4.4	48
Tabel 4.5	49
Tabel 4.6	50
Tabel 4.7	51
Tabel 4.8	51
Tabel 4.9	52
Tabel 4.10	53
Tabel 4.11	54
Tabel 4.12	54
Tabel 4.13	55
Tabel 4.14	56
Tabel 4.15	57
Tabel 4.16	57
Tabel 4.17	58

TABEL GAMBAR

Gambar 2.132

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan moda transportasi mengalami perkembangan yang cukup baik dan beragam jenisnya. Karena transportasi merupakan sarana yang sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, bukan hanya itu transportasi juga berguna dalam menunjang keberhasilan suatu kinerja, terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian dan perkembangan suatu wilayah.

Pada saat ini transportasi umum mengalami penurunan peminat penumpang, dikarenakan jumlah pemilik kendaraan pribadi yang semakin meningkat. Tetapi tidak terjadi penurunan peminat pada transportasi kereta api karena, salah satu transportasi yang dapat melakukan penambahan jumlah, teknologi, inovasi dan pelayanan adalah kereta api, sehingga dapat menambah jumlah pengangkutan penumpang dengan cara menambah jumlah gerbong kereta agar mampu menampung penumpang lebih banyak. Teknologi yang digunakan selalu berkembang lebih baik. Pelayanan yang diberikan juga bertambah, seperti pelayanan pembelian dan jadwal keberangkatan yang bisa diakses secara online.

Pada tahun 1887 kereta api masuk ke Sumatera Barat pada saat penjajahan Belanda bermula. Saat itu, kereta api digunakan untuk mengangkut biji kopi dari tanam paksa dari pedalaman Sumatera Barat seperti Bukittinggi, Payakumbuh, dan Pasaman ke Padang, kemudian diekspor ke Eropa. Masa

kejayaan Kereta Api Sumatera Barat dimulai pada akhir abad ke-19 hingga pertengahan abad ke-20. Kereta api tidak hanya menjadi alat transportasi barang, tetapi juga menjadi alat transportasi umum. Seiring waktu, semakin banyak orang yang tertarik untuk naik kereta. Oleh karena itu, jadwal keberangkatan KA ditambah.

Menurut Kotler dan Keller (2017:177), kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Keberhasilan sebuah perusahaan bisa dilihat dari kepuasan yang di rasakan pelanggan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan, dengan melihat kepuasan pelanggan perusahaan bisa mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri sudah baik dan sesuai harapan atautkah masih perlu ditingkatkan.

Arief (2007) menerangkan bahwa kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian dan sebagai isu strategi manajemen perusahaan dalam menjalankan usaha.

“Kualitas layanan (*service quality*) merupakan penilaian pelanggan terhadap suatu proses penyedia jasa. Dengan demikian pengevaluasian *service quality* dapat diartikan sebagai pengevaluasian terhadap suatu proses produksi jasa” (Sasongko dan Subagio 2013). Dalam setiap perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa. Kualitas layanan (*service quality*) harus dimiliki oleh perusahaan tersebut. Karena dengan kualitas layanan, kepuasan

konsumen perusahaan dapat mengukur hasil kinerja yang didapatkan atau yang telah dicapainya.

Menurut Tjiptono (2006:70), dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 dimensi utama yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Keandalan adalah konsistensi pekerjaan (kinerja) dan kemampuan untuk dipercaya. Daya tanggap adalah kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kepercayaan karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau kecurigaan. Empati mencakup hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan klien. Bukti fisik adalah bukti fisik dari pelayanan, yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau representasi fisik dari pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini juga mengkaji dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi utama.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan kepuasan pelanggan pada penggunaan jasa kereta api di kota Padang semakin lama semakin menurun. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Realisasi Penumpang Kereta Api Di Kota Padang Tahun 2019-2021

Bulan	Volme lalu lintas kereta api penumpang dan jumlah penumpang di Sumatera Barat					
	Kereta api (jumlah kereta)			Penumpang (orang/person)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Januari	682	624	918	113198	140667	68517
Februari	616	754	885	98458	125619	65594
Maret	742	86	980	115987	89823	75428
April	840	624	960	132545	15983	66281
Mei	868	-	990	95221	-	77863
Juni	840	-	960	172538	-	87939
Juli	839	-	920	140771	-	32656
Agustus	868	248	638	103608	45375	5185
September	972	240	780	100762	34996	11401
Oktober	988	248	806	110187	40103	29030
November	919	240	780	116531	46681	46479
Desember	972	248	806	175128	56262	76454
Tahunan	10146	3312	10423	1474934	595509	642827

Sumber: PT Kereta Api (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa pada tahun 2019, volume penumpang bulanan kereta api meningkat. Pada tahun 2020 volume penumpang bulanan kereta api meningkat hanya di awal yaitu bulan Januari dan Februari. Peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Januari mencapai 140.667 penumpang. Dan pada bulan Mei, Juni, Juli kereta api tidak beroperasi karena covid-19. Pada tahun 2021 masih mengalami penurunan sehingga ini menimbulkan pertanyaan tersendiri bagi penyedia layanan kereta api. Maka perusahaan harus mencari solusi yang dapat menarik konsumen agar menumbuhkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan kualitas pelayanan yang baik, persepsi harga dan fasilitas pelanggan pada kereta api.

Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011), kepuasan adalah sikap berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Kepuasan merupakan penilaian terhadap atribut atau karakteristik dari suatu produk, jasa, atau produk itu sendiri yang memberikan tingkat kesenangan konsumen yang terkait dengan pemuasan suatu kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Dalam hal kualitas layanan, permasalahan yang terjadi sering kali pada petugas penjualan tiket. Sering menjumpai petugas penjualan yang kurang ramah kepada pelanggan dan sebagai penyedia jasa perkeretaapian di Indonesia, PT. KAI seharusnya menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna yang dilayaninya. Dilihat dari realita saat ini, kondisi ini belum dapat terwujud. Karena Fasilitas yang ada belum begitu maksimal, seperti AC kurang dingin, air bocor dan mati. Selain itu, air toilet yang ada di kereta cepat habis, sehingga bisa menyebabkan bau yang tidak sedap. Selain itu masalahnya pada pembatalan tiket, yang hanya bisa dilakukan di stasiun tertentu.

Berdasarkan uraian latar belakang dan memperhatikan fenomena serta gap penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kehandalan terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang?
5. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang
4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh empati terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang
5. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api di Kota Padang