

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
KERETA ARGO BROMO ANGGREK (JURUSAN JAKARTA-  
SURABAYA) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi**



**Laily Nurfitria**

**1071001066**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Laily Nurfitria**

**NIM : 1071001066**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 16 Agustus 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Laily Nurfitria  
NIM : 1071001066  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kereta Argo Bromo Anggrek  
(Jurusan Jakarta-Surabaya) Terhadap Kepuasan Penumpang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Tony B. Trihartanto, B.Sc., M.Sc., Ph.D

()

Pembimbing II : Krisfarah Syarfuan, B.A., M.M.

()

Penguji I : Muchsin S. Shihab, Ph.D

()

Penguji II : Ananda Fortunisa, SE., M.Si.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2011

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW karena penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kereta Argo Bromo Anggrek (Jurusan Jakarta-Surabaya) Terhadap Kepuasan Penumpang” ini dengan sebaik-baiknya.

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie.

Setiap proses dalam penyelesaian tugas akhir ini pun tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang membuat saya selalu bersyukur atas segala yang telah diberikan dalam kehidupan saya, membuat saya mampu dan sanggup untuk menjalani kehidupan ini dengan tegar dan berlapang dada;
2. Orang tua penulis, Ibu Nurhayati dan Bapak Syahrir Ramli, yang telah memberikan segala bentuk dukungannya mulai dari do’a dan pengertian, serta berupa dana yang diberikan selama penyusunan skripsi;
3. Krisfarah Syarfuan, BA.,MM. selaku dosen pembimbing yang selalu siap membantu ketika dibutuhkan dan memberikan masukan-masukan untuk penulisan skripsi
4. Bambang Trihartanto, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial serta dosen pembimbing yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini;
5. Muchsin S. Shihab, Ph.D., dan Ananda Fortunisa, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dalam mengoreksi kesalahan yang dilakukan pada penulisan skripsi ini;

6. Saudara perempuan penulis yaitu Dita Pratiwi dan Suci Lestari, yang dengan ikhlas ikut serta dalam perjalanan menggunakan KA Argo Bromo Anggrek ke Surabaya untuk membantu penulis dalam penyebaran kuisioner;
7. Saudara laki-laki penulis yaitu Syaiful Rizal yang telah memberikan keceriaan dan hiburan selama penyusunan skripsi berlangsung sehingga penulis dapat mengurangi tekanan yang dialami;
8. Bapak Heri, Bapak Raden Akbar, dan seluruh staf Universitas Bakrie yang tidak pernah jenuh membantu dan direpotkan dalam penyusunan tugas akhir ini;
9. Para Kru KA Argo Bromo Anggrek dan KA Sembrani yang telah sangat membantu selama perjalanan penyebaran kuesioner di dalam kereta;
10. Khell Lazuardi, alumni Universitas Bakrie yang telah membantu dalam pengolahan data, tanpa pamrih dan tanpa mengeluh walaupun bukan sebagai kewajibannya;
11. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Ziyad, Hanna, Zainal, Riris, Hardina, dan Hasnia, yang selama 4 tahun menemani dalam suka dan duka, serta selalu memberikan dukungan dalam segala hal;
12. Riya Bonek, Fihan, Licu, Gatha, dan Nina, sebagai teman-teman yang selalu membawa keceriaan untuk menghilangkan kepenatan pada masa perkuliahan;
13. Teman bimbingan bersama, yaitu Helena dan Ridwan yang telah menemani penulis selama bimbingan berlangsung;
14. Teman-teman angkatan Manajemen 2007 yang sama-sama berjuang dalam tahap penyelesaian tugas akhir;
15. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi kita semua dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentunya.

Jakarta, 16 Agustus 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laily Nurfitria  
NIM : 1071001066  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kereta Argo Bromo Anggrek (Jurusan Jakarta-Surabaya) Terhadap Kepuasan Penumpang**

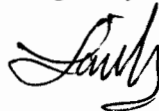
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Agustus 2011

Yang menyatakan



Laily Nurfitria

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KERETA ARGO BROMO  
ANGGREK (JURUSAN JAKARTA-SURABAYA) TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG**

Laily Nurfitria.<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan Kereta Argo Bromo Anggrek terhadap kepuasan penumpang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman *et. al.* yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dan teori kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner kepada 150 responden penumpang Kereta Argo Bromo Anggrek menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan respon dari responden terhadap masing-masing variabel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji F, uji t, dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi berganda, hasil penelitian ini adalah bahwa variabel *tangible* dan *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Argo Bromo Anggrek, sedangkan variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* hanya berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Argo Bromo Anggrek. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan penumpang KA Argo Bromo Anggrek adalah variabel *tangible*.

*Kata Kunci: Tangible (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) dan Kepuasan Konsumen.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF ARGO BROMO ANGGREK  
TRAIN (JAKARTA-SURABAYA) TOWARD CUSTOMER SATISFACTION**

Laily Nurfitria.<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

*The objective of this study is to examine the effect of service quality of KA Argo Bromo Anggrek toward customer satisfaction. The theory used in this study are five dimensions SERVQUAL theory by Parasuraman et. al. consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and customer satisfaction theory. In this study, data were collected through questionnaires to 150 respondents Argo Bromo Anggrek Train customers using purposive sampling method to determine the response of respondents to each variable. The analysis method of data that used is quantitative analysis with validation-test, reliability-test, classic of assumption-test, determination coefficient, F-test, t-test, and multiple linear regression analysis. By using multiple linear regression analysis, the result showed that tangible and reliability variables affect in positive and significant way toward customer satisfaction of KA Argo Bromo Anggrek. On the other hand, responsiveness, assurance, and empathy variables just affect in positive way but don't affect in significant way toward customer satisfaction of KA Argo Bromo Anggrek. This research also showed that the most dominant variable affecting customer satisfaction of KA Argo Bromo Anggrek is tangible variable.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction.*

---

<sup>2</sup> Student of Bakrie University, Management Major



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | i    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                              | ii   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....  | iii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | iv   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....                     | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | xi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | xiii |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                                      | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....   | 6    |
| 1.3. Rumusan Masalah .....  | 6    |
| 1.4. Batasan Masalah .....  | 6    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....  | 7    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....   | 7    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....  | 8    |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                       | 10   |
| 2.1. Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan .....                            | 10   |
| 2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan .....                                  | 10   |
| 2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                   | 10   |
| 2.2. Pemahaman Konsep Kepuasan Konsumen .....                             | 13   |
| 2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen .....                                   | 13   |
| 2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....            | 15   |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis .....   | 17   |
| 2.3.1. Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dan Kepuasan Konsumen .....       | 17   |
| 2.3.2. Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> dan Kepuasan Konsumen .....    | 17   |
| 2.3.3. Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dan Kepuasan Konsumen ..... | 18   |
| 2.3.4. Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dan Kepuasan Konsumen .....      | 18   |
| 2.3.5. Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> dan Kepuasan Konsumen .....        | 19   |
| 2.4. Penelitian Terdahulu .....   | 20   |
| 2.5. Kerangka Pemikiran .....   | 22   |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....                                      | 24   |
| 3.1. Objek Penelitian .....   | 24   |
| 3.2. Jenis Penelitian .....   | 26   |
| 3.3. Populasi .....   | 26   |
| 3.4. Sampel .....   | 26   |
| 3.5. Penentuan Jumlah Sampel .....  | 27   |
| 3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                    | 27   |
| 3.7. Operasionalisasi Variabel .....                                      | 28   |
| 3.8. Sumber Data .....  | 29   |
| 3.9. Uji Instrumen Penelitian .....                                       | 32   |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9.1. Uji Validitas .....  | 32        |
| 3.9.1. Uji Reliabilitas .....   | 32        |
| 3.10. Uji Hipotesis .....   | 33        |
| 3.10.1. Uji statistik F .....   | 33        |
| 3.10.2. Uji statistik t .....   | 33        |
| 3.11. Metode Analisis Data .....  | 33        |
| <b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>   | <b>34</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian .....   | 34        |
| 4.1.1. Gambaran Umum Responden .....  | 34        |
| 4.1.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan SP .....                                      | 34        |
| 4.1.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan JK .....                                      | 35        |
| 4.1.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....                                    | 36        |
| 4.1.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Naik KA<br>Argo Bromo Anggrek ..... | 36        |
| 4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....  | 37        |
| 4.1.2.1. Statistik Deskriptif <i>Tangible</i> .....                                       | 37        |
| 4.1.2.2. Statistik Deskriptif <i>Reliability</i> .....                                    | 39        |
| 4.1.2.3. Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i> .....                                 | 41        |
| 4.1.2.4. Statistik Deskriptif <i>Assurance</i> .....                                      | 43        |
| 4.1.2.5. Statistik Deskriptif <i>Empathy</i> .....  | 45        |
| 4.1.2.6. Statistik Deskriptif Kepuasan Penumpang .....                                    | 46        |
| 4.1.3. Hasil Uji Instrumen .....  | 48        |
| 4.1.3.1. Hasil Uji Validitas .....  | 48        |
| 4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....   | 50        |
| 4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....  | 51        |
| 4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas .....   | 51        |
| 4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 52        |
| 4.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 52        |
| 4.1.5.1. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....   | 53        |
| 4.1.5.1.1. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                    | 53        |
| 4.1.5.1.2. Hasil Uji F .....  | 54        |
| 4.1.5.1.3. Hasil Uji t .....  | 54        |
| 4.2. Pembahasan .....   | 58        |
| 4.2.1. Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....                 | 59        |
| 4.2.2. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....              | 60        |
| 4.2.3. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> Thd Kepuasan Penumpang .....                | 62        |
| 4.2.4. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....                | 63        |
| 4.2.5. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Penumpang .....                  | 64        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>65</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 65        |
| 5.2. Keterbatasan .....   | 65        |
| 5.2. Saran .....  | 66        |
| 5.2.1. Saran bagi Perusahaan .....  | 66        |
| 5.2.2. Saran bagi Penelitian Mendatang .....  | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>73</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....                                | 21 |
| Tabel 3.1. Tabel Indikator Pada Setiap Variabel .....                     | 29 |
| Tabel 4.1. Responden Berdasarkan SP .....                                 | 34 |
| Tabel 4.2. Responden Berdasarkan JK .....                                 | 35 |
| Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Usia.....                                | 36 |
| Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Frekuensi Naik KA Argo Bromo Anggrek. 36 |    |
| Tabel 4.5. Statistik Deskriptif <i>Tangible</i> .....                     | 38 |
| Tabel 4.6. Statistik Deskriptif <i>Reliability</i> .....                  | 40 |
| Tabel 4.7. Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i> .....               | 42 |
| Tabel 4.8. Statistik Deskriptif <i>Assurance</i> .....                    | 44 |
| Tabel 4.9. Statistik Deskriptif <i>Empathy</i> .....                      | 45 |
| Tabel 4.10. Statistik Deskriptif <i>Kepuasan Konsumen</i> .....           | 47 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas.....                                      | 49 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas.....                                   | 50 |
| Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas .....                             | 52 |
| Tabel 4.14. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                         | 53 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji F .....   | 54 |
| Tabel 4.16. Hasil Uji t .....   | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1. <i>Factor Influencing Customer Expectations of Service</i> ..... | 14 |
| Gambar 2.2. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Konsumen .....                  | 16 |
| Gambar 2.4. Skema Kerangka Berpikir .....                                    | 23 |
| Gambar 3.1. Desain KA Argo Bromo Anggrek.....                                | 25 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas .....  | 51 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....   | 73  |
| Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner .....   | 76  |
| Lampiran 3. Gambaran Umum Responden..... | 81  |
| Lampiran 4. Statistik Deskriptif .....   | 85  |
| Lampiran 5. Uji Validitas.....           | 98  |
| Lampiran 6. Uji Realibilitas .....       | 106 |
| Lampiran 7. Regresi.....                 | 108 |
| Lampiran 8. Tabel r .....                | 112 |