

Daftar Isi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Landasan Teoritis	14
a. Pemasaran Jasa.....	14
b. Karakter Jasa.....	15
c. Faktor-Faktor yang Menjadi Kunci Sukses Jasa.....	17
d. Perbedaan Barang dan Jasa.....	17
e. Dimensi Kualitas Jasa	19
f. Tingkatan Produk Jasa.....	21
g. Kualitas Layanan	22
h. Kepuasan Pelanggan	22
G. Landasan Empirik.....	24
H. Hubungan antar variabel.....	30
I. Kerangka Pemikiran.....	32
J. Hipotesis	33
K. Definisi Konsep dan Operasional	34
1. Definisi Konsep	34
2. Definisi Operasional.....	35
J. Metode Penelitian	38
1. Tipe penelitian	38

2. Ruang Lingkup Penelitian	38
3. Alasan Pemilihan Lokasi	38
4. Lokasi Penelitian.....	38
5. Sumber Data	39
6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
7. Populasi dan Sampel.....	40
8. Teknik Sampling.....	42
9. Pengumpulan Data.....	42
10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
11. Uji Asumsi Klasik.....	43
12. Teknik Analisis Data.....	45
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	48
A. Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	48
B. Visi dan Misi Perusahaan	50
C. Tujuan Perusahaan	50
D. Budaya Perusahaan.....	51
E. Logo/Lambang	53
F. Struktur Organisasi PT KAI.....	54
G. Daerah Operasi Daop 6 Yogyakarta.....	56
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Karakteristik Responden	62
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	66
C. Uji Asumsi Klasik	68
D. Teknik Analisis Data.....	71
E. Pembahasan.....	111
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	118
Daftar Pustaka	121
LAMPIRAN.....	126

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah penumpang PT KAI Gajayana kelas eksekutif Tahun 2013-2017.....	7
Tabel 1.2	Tabel Perbedaan Barang dan Jasa.....	19
Tabel 1.3	Beberapa Penelitian Terdahulu Berdasarkan Nama, Judul, Metode, Penelitian dan Hasil.....	29
Tabel 1.4	Tabel Operasional Variabel.....	37
Tabel 1.5	Ukuran Skala Likert.....	40
Tabel 2.1	Wilayah Daop 6 Yogyakarta Sudut Pemerintahan.....	58
Tabel 2.2	Stasiun Wilayah Daop 6 Yogyakarta.....	58
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif Yogyakarta.....	63
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif Yogyakarta.....	64
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif Yogyakarta.....	64
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per bulan Pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif Yogyakarta.....	65
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 3.6	Hasil Uji Reabilitas	68
Tabel 3.7	Uji Normalitas.....	69
Tabel 3.8	Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 3.9	Uji Heterokedastistas.....	71
Tabel 3.10	Skala Pengukuran Nilau Rata-rata Item Variabel.....	72
Tabel 3.11	Tanggapan responden terhadap pernyataan PT Kai Gajayana kelas eksekutif menyediakan kursi yang memiliki sandaran kaki yang nyaman.....	73
Tabel 3.12	Tanggapan responden terhadap pernyataan PT Kai Gajayana	

	kelas eksekutif memiliki meja lipat perkursi yang masih berfungsi dengan baik.....	74
Tabel 3.13	Tanggapan responden terhadap pernyataan PT Kai Gajayana kelas eksekutif memiliki lampu tanda baca yang memudahkan pelanggan untuk membaca saat cahaya redup.....	75
Tabel 3.14	PT KAI Gajayana kelas eksekutif memiliki perlengkapan kereta api berupa alat tolak tarik, alat penyambung saluran pengereman, dan alat penyambung saluran listrik yang berfungsi dengan baik, sehingga membuat penumpang merasa lebih aman dan nyaman.....	77
Tabel 3.15	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif berpakaian bersih dan rapi.....	78
Tabel 3.16	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>).....	79
Tabel 3.17	Tanggapan reponden terhadap pernyataan PT KAI Gajayana kelas eksekutif tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasa.....	80
Tabel 3.18	Tanggapan reponden terhadap pernyataan kesesuaian waktu sampai tujuan dengan jadwal yang telah dijanjikan PT KAI Gajayana kelas eksekutif.....	81
Tabel 3.19	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif merasa puas menggunakan jasa layanan kereta api.....	82
Tabel 3.20	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Keandalan (<i>Reability</i>).....	84
Tabel 3.21	Tanggapan reponden terhadap pernyataan PT KAI Gajayana kelas eksekutif cepat dalam memberikan informasi keberangkatan dan kedatangan kereta api.....	85
Tabel 3.22	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif selalu menanyakan masalah pelanggan yang terlihat bingung dan kesusahan.....	86
Tabel 3.23	Karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif tidak pernah	

	sibuk dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.....	87
Tabel 3.24	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	88
Tabel 3.25	Tanggapan reponden terhadap pernyataan PT KAI Gajayana kelas eksekutif memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggannya.....	89
Tabel 3.26	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif memahami kebutuhan spesifik pelanggan.....	90
Tabel 3.27	Tanggapan reponden terhadap pernyataan PT KAI Gajayana kelas eksekutif memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.....	91
Tabel 3.28	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	92
Tabel 3.29	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif sigap dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen.....	94
Tabel 3.30	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif ramah dan sopan saat memberikan keterangan informasi.....	95
Tabel 3.31	Tanggapan reponden terhadap pernyataan karyawan PT KAI Gajayana kelas eksekutif membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen.....	95
Tabel 3.32	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	96
Tabel 3.33	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan tetap setia pada PT KAI Gajayana kelas eksekutif dalam jangka waktu yang lama.....	98
Tabel 3.34	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan selalu loyal untuk produk baru yang di keluarkan PT KAI Gajayana kelas eksekutif.....	99

Tabel 3.35	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan selalu memberi informasi yang baik tentang pelayanan PT KAI Gajayana kelas eksekutif.....	100
Tabel 3.36	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan tetap setia kepada PT KAI Gajayana kelas eksekutif dan tidak begitu tertarik dengan kereta pesaingnya.....	101
Tabel 3.37	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan loyal kepada PT KAI Gajayana kelas eksekutif tanpa perlu mempermasalahkan harga.....	102
Tabel 3.38	Tanggapan reponden terhadap pernyataan pelanggan merasa senang dengan kualitas pelayanan PT KAI Gajayana kelas eksekutif.....	103
Tabel 3.39	Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	103
Tabel 3.40	Regresi Linear Berganda.....	105
Tabel 3.41	Hasil Uji F.....	108
Tabel 3.42	Uji t.....	109
Tabel 3.43	Uji Koefisien Dertiminasi (R^2).....	111

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 1.2	Model Hipotesis.....	34
Gambar 2.1	5 Nilai Utama Kereta Api Indonesia.....	51
Gambar 2.2	Logo Kereta Api Inonesia.....	53
Gambar 2.3	Bagian Struktur Organisasi Humasda Daop 6 Yogjakarta.....	61

