

*Halaman Judul Tugas Akhir*



*Unipa Surabaya*

UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

## **TUGAS AKHIR**

**“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG KERETA API DI STASIUN GUBENG  
SURABAYA”**

**NURIS**

**163700090**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
2020**

**Lembar Persetujuan Panitia Ujian**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Teknik  
Pada Tanggal 3 Agustus 2020

**Panitia Ujian,**

**Ketua** : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT

**Dekan**

**Sekretaris** : M.Nushron Ali M, ST.,MT

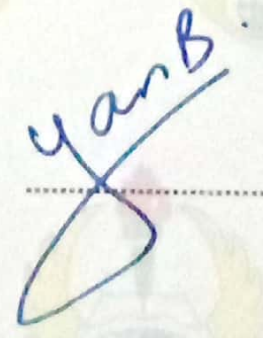
**Ketua Jurusan/Prodi**

**Anggota** : Muhamad Abdul Jumali, ST., MT

**Penguji I**

: Yanatra Budi Pramana, Dr. ST.,MT

**Penguji II**



*Halaman Pengesahan Tugas Akhir*

## **TUGAS AKHIR**

# **"ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN GUBENG SURABAYA"**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelara SARJANA TEKNIK pada Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**NURIS**

**NIM. 163700090**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API di STASIUN GUBENG SURABAYA" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknologi Industri - Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya, berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral ataupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Sugito, ST., MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
2. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
3. Ibu Ir. Titik Koedijati, M.T Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
5. Kedua Orangtua beserta saudara yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan selama proses pembuatan skripsi

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat atau membantu mahasiswa pada penelitian selanjutnya.

Surabaya, 08 Juni 2020

Nuris



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Abstrak .....	ix
Abstract .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kereta Api .....	6
2.2 Kepuasan Penumpang Kereta Api .....	9
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.4 Pelayanan Publik .....	17
2.5 Metode Analisis Data Kuantitatif .....	23
2.6 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian .....	28
3.3 Analisis Data Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4 Lokasi Penelitian .....	31
3.5 Definisi Konseptual dan Operasional .....	32
3.6 Populasi dan Sampel .....	32
3.7 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengolahan Data .....	33

3.8 Uji Instrumen .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.1 Profil Perusahaan .....	38
4.2 Karakteristik Responden .....	40
4.3 Jawaban Responden .....	43
4.4 Uji Deskriptive Variabel .....	45
4.5 Uji Validitas Kuisioner .....	49
4.6 Uji Reliabilitas Kuisioner .....	51
4.7 Uji Normalitas .....	52
4.8 Regresi Linear Sederhana .....	54
4.9 Koefisien Determinasi .....	55
4.10 Uji Hipotesis .....	57
4.11 Analisa Hasil .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN I</b>	
Kuisioner Penelitian	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	24
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Perjalanan .....	43
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kuaitas Layanan .....	44
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 4.7 Penilaian Responden .....	46
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
Tabel 4.13 Uji Normalitas Kolomogrov Sumirnov .....	53
Tabel 4.14 Regresi Linear Sederhana .....	54
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji T .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Karita Api Indonesia (PERSERO) .....	40



## ABSTRAK

Stasiun Gubeng Surabaya merupakan tempat keberangkatan dan kedatangan kereta api dari kota-kota di Jawa Timur dan kota-kota yang dilalui kereta api untuk jalur selatan pulau Jawa. Kualitas pelayanan berperan penting sehingga dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penilaian konsumen pada variabel kinerja dinilai sudah baik hal ini berarti konsumen sudah puas dengan kinerja karyawan dan akan menggunakan ulang transportasi kereta api di stasiun gubeng Surabaya.

Adapun faktor penghambat yaitu pada indikator keandalan (*reliability*) dan berwujud (*tangible*) dinilai konsumen masih kurang terutama pada bagian informasi jadwal keberangkatan dan software yang digunakan masih ada 28 responden yang merasa kurang puas tentang keandalan dan berwujud.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Kepuasan



**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Pada

Hari, tanggal : Selasa 28 Januari, 2020

Jam : Jam 08:00

Tempat : Rm 2

Telah dilaksanakan Ujian Proposal Tugas Akhir

Nama Mahasiswa : NAURIS

Program Studi : T. INDUSTRI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap  
kepuasan penumpang di stasiun gubeng SURABAYA

Bidang Keahlian

Tanda Tangan

Saran-saran perbaikan

**Tim Penguji**

Nama (Tanda tangan)

1. Muhammad Abdul Jauadi ST MT

2. Yantra Ruci Pramona DE.TT.MT

\* ) Jangka waktu perbaikan Proposal Tugas Akhir dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Proposal Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.