

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR TABEL ..... viii

DAFTAR GAMBAR..... xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Masalah ..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

1.5 Penelitian Terdahulu..... 10

1.6 Kerangka Teoritis ..... 11

1.7 Kerangka Pemikiran ..... 13

1.8 Hipotesis ..... 17

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen ..... 19

2.2 Pengertian Jasa ..... 20

2.2.1 Karakteristik Jasa..... 22

2.2.2 Klasifikasi Jasa ..... 25

2.3 Kualitas Pelayanan .....	28
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan .....	31
2.3.4 Mengukur Kualitas Pelayanan .....	33
2.3.5 Ayat Tentang Kualitas Pelayanan .....	34
2.4 Harga (Tarif).....	34
2.4.1 Pengertian Harga.....	34
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga....	37
2.4.3 Metode Penetapan Harga .....	40
2.4.4 Menyesuaian Harga .....	41
2.5 Keputusan Menggunakan Jasa.....	45
2.5.1 Motivasi Pembelian .....	45
2.5.6 Proses Keputusan Menggunakan Jasa .....	46
2.5.7 Tahap – Tahap Dalam Proses Keputusan Membeli.....	47
 <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel .....	50
3.2.3 Skala Pengukuran .....	51
3.3 Definisi Variabel dan Operasional .....	52
3.3.1 Definisi Variabel dan Pengukuran.....	52

3.3.2	Operasionalisasi Variabel .....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	61
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	61
3.5.2	Uji Validitas .....	62
3.5.3	Uji Reabilitas .....	63
3.5.4	Analisis Kolerasi.....	63
3.5.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
3.6	Pengujian Hipotesis .....	65
3.6.1	Analisis Kuantitatif .....	67
3.6.2	Analisis Koefisien Determinasi .....	68
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	69
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	69
3.7.2	Jadwal Penelitian .....	70

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	71
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian .....	71
4.1.2	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung .....	73
4.1.3	Aspek- aspek Kegiatan Perusahaan .....	80
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan .....	81
4.1.5	Kereta Api Argo Parahyangan .....	81
4.1.6	Karakteristik Reponden .....	82

4.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung .....	84
4.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Harga (Tarif) .....	105
4.1.9 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa .....	112
4.2 Hasil Analisis Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	116
4.2.1 Hasil Analisis Data Validitas .....	116
4.2.2 Hasil Analisis Data Uji Reliabilitas .....	119
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis .....	120
4.2.3.1 Analisis Regresi Berganda .....	120
4.2.3.2 Hasil Analisis Secara Parsial (Uji T) .....	121
4.2.3.3 Hasil Analisis Secara Simultan (Uji F) .....	123
4.2.3.4 Hasil Analisis Korelasi (r) .....	124
4.2.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	126
4.2.4 Pembahasan .....	126
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	129
5.2 Saran .....	130

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 1.2	Kerangka Teoritis .....	11
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik Produk Jasa Dan Produk Barang Fisik ..	24
Tabel 3.1	Pembobotan Kriteria Jawaban .....	52
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel .....	54
Tabel 3.3	Intrepretasi Koefisien Korelasi.....	64
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	69
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian .....	70
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	83
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 4.4	Karakteristk Berdasarkan Penghasilang.....	84
Tabel 4.5	Fasilitas Ruang Tunggu Dalam Stasiun Sudah Lengkap .....	85
Tabel 4.6	Fasilitas Dalam Gerbong Kereta Api Sudah Lengkap .....	87
Tabel 4.7	Fasilitas Ruang Tunggu Terjaga Dengan Baik .....	87
Tabel 4.8	Peralatan Yang Dimiliki PT. KAI Sudah Lengkap .....	78
Tabel 4.9	Para Karyawan PT. KAI Menggunakan Seragam Rapih .....	88
Tabel 4.10	Para Masinis PT. KAI Menggunakan Seragam Yang Rapih .....	89
Tabel 4.11	Ruang Tunggu Yang Ada Dalam Stasiun Nyaman Untuk Digunakan .....	90
Tabel 4.12	Kebersiahan Dalam Gerbong Terjaga Dengan Baik .....	91

Tabel 4.13	Karyawan Selalu Siap Dalam Melakukan Tugas Distasiun .....	92
Tabel 4.14	Karywan Selalu Siap Dalam Melalukan Tugas Digerbong .....	92
Tabel 4.15	Masinis Memiliki Kesiapan Dalam Menjalankan Kereta Api .....	93
Tabel 4.16	Kereta Berangkat Teapat Dengan Waktunya .....	94
Tabrl 4.17	Kereta Tiba Ditempat Tujuan Tepat Sesuai Dengan Waktunya .....	94
Tabel 4.18	Pelayanan Mudah Didapatkan Selama Dalam Perjalanan .....	95
Tabel 4.19	Keluhan Pelayanan Mudah Diajukan Kepada Karyawan PT.KAI..	96
Tabel 4.20	Para Karyawan Dengan Cepat Membantu Menyelesaikan Keluhan Penumpang .....	97
Tabel 4.21	Pelayanan Dengan Cepat Oleh Karyawan Diberikan Kepada Penumpang .....	98
Tabel 4.22	Penumpang Merasa Aman Selama Distasiun .....	99
Tabel 4.23	Penumpang Merasa Aman Selama Dalam Perjalanan .....	99
Tabel 4.24	Keselamatan Penumpang Dalam Perjalanan Selalu Menjadi Perhatian PT. KAI .....	100
Tabel 4.25	Para Karyawan Memiliki Profesionalisame Bekerja Dalam Memberikan Pelayanan .....	101
Tabel 4.26	PT.KAI Selalu Emberikan Santunan Apabila Terjadi Kecelakaan..	102
Tabel 4.27	Kebutuhan Penumpang Selalu Dipahami Dengan Baik Oleh Karyawan PT.KAI .....	103
Tabel 4.28	Karywan PT. KAI Selalu Ramah Dalam Melayani Penumpang Selama Distasiun .....	104

Tabel 4.29	Karyawan PT.KAI Selalu Ramah Dalam Melayani Penumpang Selama Diperjalanan .....	105
Tabel 4.30	Harga Tiket Yang Ditetapkan PT.KAI Untuk Perorangan Sudah Sesuai .....	106
Tabel 4.31	Harga Tiket Yang Ditetapkan PT.KAI Untuk Member Sudah Sesuai .....	107
Tabel 4.32	Harga Tiket Yang Ditetapkan PT.KAI Untuk Borongan Sudah Sesuai .....	108
Tabel 4.33	Harga Diskon Yang Ditetapkan PT.KAI Untuk Waktu-Waktu Tertentu Sudah Sesuai .....	109
Tabel 4.34	Harga Yang Ditetapkan Terjangkau Oleh Penumpang .....	109
Tabel 4.35	Kenaikan Harga Tiket Yang Ditetapkan Pada Waktu-Waktu Tertentu Masih Pada Batas Kewajaran .....	110
Tabel 4.36	Penurunan Harga Tiket Yang Ditetapkan Pada Waktu-Waktu Tertentu Sudah Sesuai .....	111
Tabel 4.37	Adanya Keinginan Menggunakan Jasa Kereta Api Dalam Memenuhi Kebutuhan Transportasi .....	112
Tabel 4.38	Informasi Jasa Kereta Api Sangat Diperlukan Sebelum Memutuskan Menggunakan Jasa Kereta Api .....	113
Tabel 4.39	Perbandingan Pelayanan Jasa Kereta Api Dengan Alternatif Lain (Angkutan Darat Lain) Diperlukan Untuk Memenuhi Keunggulan Dan Kekurangan Masing-Masing .....	113

Tabel 4.40	Setelah Melakukam Perbandingan Dan Pertimbangan Layanan Jasa Kereta Api Merupakan Pilihan Tepat Yang Saya Gunakan.	114
Tabel 4.41	Saya Merasa Pua Atas Kinerja Layanan Kereta Api .....	115
Tabel 4.42	Saya Akan Menginformasikan Kepada Sodara, Teman-Teman,Orang Lain Atas Kepuasan Yang Saya Dapatkan Dari Pelayanan Kereta Api.....	116
Tabel 4.43	Hasil Uji Validitas Seluruh Pernyataan .....	117
Tabel 4.44	Reliability Statistik Kualitas Pelayanan (X1) .....	119
Tabel 4.45	Reliability Statistik Harga (Tarif) (X2).....	120
Tabel 4.46	Reliability Statistik Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa....	120
Tabel 4.47	Hasil Secara Parsial (Uji T).....	121
Tabel 4.48	Hasil Secara Simultan (Uji T) .....	123
Tabel 4.49	Hasil AnalisisKorelasi (r) .....	125
Tabel 4.50	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	126



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Penumpang KA Parahyangan Tahun 2008-2012 .....	3
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 2.3 Model Keputusan Konsumen .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Daop II Bandung .....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji T Kualitas Terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa .....	122
Gambar 4.3 Hasil Uji T Harga .....	123
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (Uji F) .....	124

