

- CONSUMER SATISFACTION

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Fis AN 22/05

- RAILROADS - TRAINS

Sar

S

**STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN
JASA KERETA API KOMUTER
DI PT KAI DAOP VIII SURABAYA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

**ANI HERNA SARI
(070016240)**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2004-2005**

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada,

Hari : Selasa

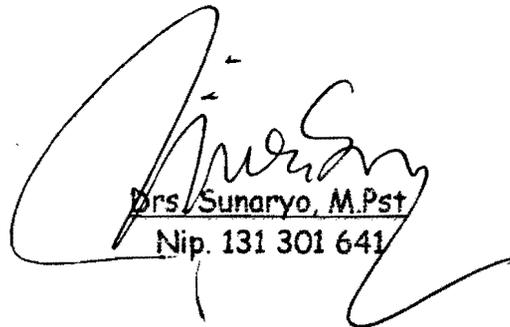
Tanggal : 11 Januari 2005

Pukul : 10.00 WIB - Selesai

Ruang : 250

Tim Penguji :

Ketua :



Drs. Sunaryo, M.Pst
Nip. 131 301 641

Anggota :



Drs. Jusuf Irianto, M. com
Nip. 132 048 915



Drs. Eko Supeno, M.si
Nip. 131 289 501

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab dua permasalahan, yang pertama adalah untuk menjawab sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan jasa kereta api komuter ditinjau dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan dan permasalahan kedua, dimana persebaran mayoritas atribut-atribut kepuasan pelanggan jasa kereta api komuter dalam diagram kartesius. Permasalahan tersebut ada karena perusahaan selalu berhadapan dengan dua macam konsumen yaitu, konsumen lama/langganan dan konsumen baru, dimana untuk menarik konsumen baru diperlukan biaya yang lebih besar dibandingkan mempertahankan konsumen lama/langganan. Maka kunci untuk mempertahankan pelanggan terletak pada tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dimana penelitian ini akan menjelaskan ada tidaknya kesenjangan antar variabel melalui pengujian hipotesa, dan bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis tanpa bermaksud menjari penjelasan ataupun mempelajari implikasi. Adapun metode yang digunakan adalah dengan menggunakan penelitian survai dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Lokasi penelitian ini di PT KAI DAOP VIII Surabaya dengan pemilihan sampel secara *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana.

Selanjutnya Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji apakah ada tidaknya perbedaan antara kedua variabel bebas (harapan pelanggan dan Persepsi pelanggan) adalah dengan menggunakan uji Z dan Diagram kartesius digunakan untuk menganalisa seberapa pentingkah kepuasan pelanggan perlu untuk ditingkatkan.

Dari hasil perhitungan analisis diperoleh Z sebesar 24.08. Nilai Z_{an} tersebut kemudian dibandingkan dengan Z_{tabel} 5%. Hasilnya adalah Nilai $Z_{an} > Z_{tabel}$ 5%. Maka Z_{an} dikatakan signifikan, sehingga ada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan. Sedangkan dari penghitungan analisis dengan menggunakan diagram kartesius diperoleh bahwa mayoritas penyebaran atribut-atribut kepuasan pelanggan berada pada kuadran A, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas kepuasan pelanggan perlu untuk ditingkatkan.