BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan dan menganalisa data hasil penelitian yang dilakukan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer service Officer On Train* terhadap kepuasan penumpang keretaapi Argo Wilis Bandung-Surabaya. Data yang terkumpul diperoleh dari penyebaran angket kepada para penumpang kereta api Argo Wilis Bandung-Surabaya pada keberangkatan hari Jumat tanggal 06-juli-2012.

Seluruh angket yang disebarkan dan diisi oleh responden, sebelumnya telah melalui uji validitas dengan bentuk *pre test* kuesioner dan seluruh pertanyaan angket dinyatakan sah (*valid*) dengan *Software Statistical Program For Social Science* (*SPSS Version17.0*). Jumlah angket yang disebarkan adalah sebanyak 82 buah, yang secara keseluruhan terdiri atas 19 pertanyaan dengan masing-masing 4 buah pertanyaan untuk data responden dan 15 pertanyaan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 82 orang sebagai responden. Data tersebut merupakan pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil survey di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data resonden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel Kualitas pelaynanan(Variabel X) dan Kepuasan Penumpang (Variabel Y).

Hasil penelitian yang akan dijelaskan adalah mengenai bagaimana hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api. Agar pembahasan ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membaginya ke dalam Empat sub bab, yaitu:

1. Deskripsi Analisis Identitas Responden.
2. Analisis Korelasi Hubungan antara Indikator dengan Variabel dan Hubungan Antara Variabel dan Variabel.
3. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Analisis Indentitas Responden

Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Untuk memudahkan penulis dalam menginterpretasikan hasil penelitian dalam tabel maka penulis mengacu penafsiran data, sebagai berikut:

1. 0% : Tidak seorangpun dari responden
2. 1 – 25% : Sangat sedikit dari responden
3. 26 – 49% : Sebagian kecil / hampir setengah dari responden
4. 50% : Setengah dari responden
5. 51 – 76% : Sebagian besar dari responden

6. 77 – 99% : Hampir seluruh dari responden
7. 100% : Seluruh responden

Jawaban responden atas pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam angket akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan beberapa hal, diantaranya jenis kelamin, usia, pekerjaan, penggunaan jasa kereta dan data lain dengan kelifikasi pada tabel di bawah ini :

4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Jenis Kelamin
n=82

JENIS KELAMIN	FREQUENSI	PERSENTASE
LAKI-LAKI	60	66.7
PEREMPUAN	22	33.3
TOTAL	**82**	**100**

Sumber : Angket Peneliti 2012

Berdasarkan persentase diatas maka dapat diketahui, bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 60 orang atau 66.7% yang artinya sebagian besar dari responden adalah laki-laki.Sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 22 orang atau 33.3%.

Hal ini bukan berarti sebagian besar penumpang kereta adalah laki-laki. Hal ini bisa disebabkan karena peneliti menggunakan system acak (random sampling) dalam pengambilan responden dan secara kebetulan, pada

saat angket ini di bagikan responden yang dijumpai kebanyakan adalah berjenis kelamin laki-laki.

4.1.2 Frequensi Umur Responden

Tabel 4.2
Umur
n=82

Usia	Frequensi	Persentase
< 25 tahun	15	13.5
26-31tahun	25	28.1
31- 36 tahun	35	47.5
> 36 tahun	7	10.9
TOTAL	**82**	**100**

Sumber : Angket Peneliti 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 82n responden yang dijadikan sample, jumlah responden mayoritas adalah berusia 31 – 36 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 47.5% sedangkan responden terkecil adalah berusia >36 tahun sebanyak 7 responden atau sebesar 13.5%.

Berdasarkan hal di atas peneliti berasumsi bahwa jika dilihat dari usia responden terbanyak yang mengisi angket, hal ini menunjukan bahwa penumpang yang mengisi angket adalah responden yang sudah cukup dewasa dalam menilai kinerja petugas *Customer service on train.*

4.1.3 Frekuensi intensitas penggunaan Kereta Api Argo Wilis

Tabel 4.3

Intensitas penggunaan Kereta Api Argo Wilis

n=82

Intensitas	Frequensi	Persentase
1-4 kali	5	5.7
5-8 kali	27	22.9
9-12 kali	15	14.3
>12 kali	35	57.1
TOTAL	82	100

Sumber : Angket Peneliti 2012

Berdasarkan tabel diatas intensitas pengguna kereta api Argo Wilis yang paling sering menggunakan kereta Argo wilis sebanyak >12 kali sebanyak 35 orang atau 57.1%. sedangkan respondeng yang jarang atau baru menggunakan jasa kereta api Argo wilis sebanyak 5 responden atau sebesar 5.7%.

Berdasarkan hasil diatas peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden sering menggunakan jasa kereta api Argo Wilis dalam perjalnannya, karena kenyamanan menggunakan kereta api perjalanan lebih menyenangkan.

4.3 Analisis Korelasi Hubungan antara Indikator dengan Variabel dan Hubungan Antara Variabel dan Variabel.

Dari hasil angket yang peneliti berikan kepada responden yang peneliti jadikan sampel, maka terkumpul deskripsi sebagai berikut :

4.3.1 ANALISIS HUBUNGAN TANGGIBLE *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai Hubungan *Tanggibel Customer Service Officer On Train* (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya(Y).

4.3.1.1 Analisis Deskriptif hasil pertanyaan Tanggible terhadap Kepuasan Penumpang.

Untuk mengetahui perihal tanggible peneliti mengajukan tiga pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.4, 4.5 dan 4.6 berikut :

Tabel 4.4

Kebersihan dan kenyamanan kabin penumpang dan fasilitas diatas kerereta sudah sesuai dengan standar atau baik

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	3	3.7
3	Baik	19	23.2
4	Sangat Baik	43	52.4
5	Sangat Baik Sekali	17	20.7
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang fasilitas yang diberikan seperti kebersihan kabin, toilet yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 43 orang menyatakan sangat baik dengan persentase 52.4%, 19 responden menyatakan baik dengan persentase 23.2, 17 responden dengan persentase 20.7% menyatakan sangat baik sekali, dan 3 responden dengan persentase 3.7% menyatakan tidak baik.

Berdasarkan tabel tersebut terlihat penumpang sudah merasa baik dengan fasilitas yang ada di atas kereta.Hal ini disebabkan fasilitas diatas kereta harus terpelihara dengan baik, dengan fasilitas yang ada sudah baik maka penumpang akan merasakann kenyamanaan dalam perjalnannya, sehingga saat penumpang akan menggnakan fasilitas kereta tidak kecewa.

Tabel 4.5

Kerapihan Berpakaian *Customer Service Officer on Train* pada saat Melayani Penumpang di Kereta Argo Wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	16	19.5
4	Sangat Baik	50	61.0
5	Sangat Baik Sekali	14	17.1
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, Juli 2012

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menggambarkan tanggapan mengenai "bagai mana tanggapan penumpang tentang kerapihan berpakaian *customer service officer on train* saat melayanani penumpangnya." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang menilai sudah sangat merasa baik dengan kerapihan pakainan yang digunakan petugas. Dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 50 responden dan persentase 61.0%, 16 responden dengan persentase 19.5% menyatakan baik, 14 responden dengan persentase 17.1% menyatakan sangat baik, dan 2 responden atau 2.4% menyatakan tidak baik.

Berdasarkan table diatas terlihat bahwa sebagian besar responden setuju mengenai kerapihan *customer service officer on train*. Hal ini

disebabkan dengan kerapihan berpakain *customer service officer on train officer* saat melaynani penumpang, penumpang merasa di hargai dengan keraphan para petugas *customer service officer on train.*

Table 4.6

Kelengkapan komunikasi diatas kereta

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	3	3.7
3	Baik	25	30.5
4	Sangat Baik	39	47.6
5	Sangat Baik Sekali	15	18.3
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kelengkapan peralatan komunikasi yang ada di kereta aspi argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah sangat merasa baik dengan kelengkapan peralatan komunikasi yang ada di atas kereta dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 39 orang dan persentase 47.6 % yang artinya tanggapan yang sangat positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau 3.7 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

4.3.1.2 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7

Korelasi Hubungan antara Tangibles (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		X1	Y
X1	**Pearson Correlation**	**1**	**.604****
	Sig. (2-tailed)		**.000**
	N	**82**	**82**
Y	**Pearson Correlation**	**.604****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	
	N	**82**	**82**

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.7 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,604. untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29)) dengan angka-angka berikut :

< 0,20 : Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan

0,20-< 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)

0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria yang sudah disebutkan diatas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara indicator Tanggible pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki **hubungan yang cukup erat**. Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki **hubungan yang searah dan Signifikan**.Dimana hubungan indicator Tanggible dan variabel kepuasan penumpang bersifat signifikan,karena angka probabilitasn(sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01.(0,000<0,01).

Bersifat searah kareana angka korelasi bernilai positif artinya semakin tinggi Tanggible pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Besarnya hubungan Tanggibles pelaynan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpag kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%
= 0,604 x 100%
= 0,364 x 100%
= 36,4%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 36,4%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Tanggibles pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api argo wilis sebesar 36,4% sedangkan sisanya 63,6% merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan Tanggible Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan Tanggible Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t \text{ hitung} \right| > t\ \alpha / 2; n-2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t \text{ hitung} \right| < t\ \alpha / 2; n-2$, H0 diterima dan H1 ditolak

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya.

Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.8

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.711	1.034		4.556	.000
	X1	.593	.088	.604	6.771	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (5,975) > t tabel (2,380). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara Tanggibles (X1) terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Y).

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

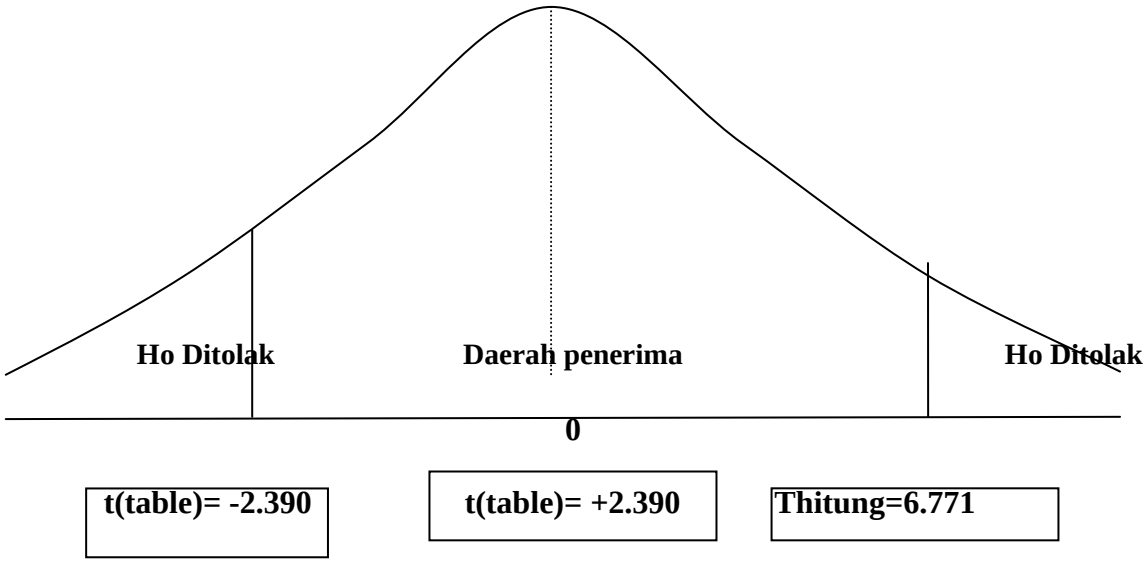
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390Setelah penghitungan t hitung,berikut ini adalah kurva Uji-t

Gambar 5.1

Kurva Uji-t Tanggible (X1) terhadap Kepuasan (Y)



Sumber : Analisa Peneliti, 2012

Dari gambar 5.1 diatas Ho ditolak yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara tangible terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis dengah arah hubungan positif . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Tanggible maka Kepuasan penumpang akan semakin baik pula.

4.3.2 ANALISIS HUBUNGAN REALIABILITY PELAYNAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu

mengenai Hubungan *realiability Customer Service Officer On Train* (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y).

4.3.2.1 Analisis Deskriptif hasil pertanyaan Realibility

Untuk mengetahui perihal Realiability peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.9 dan 4.10 berikut :

Tabel 4.9
Ketepatan *Customer service on train* dalam melaynani penumpang di kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	3	3.7
3	Baik	24	29.3
4	Sangat Baik	38	46.3
5	Sangat Baik Sekali	17	20.7
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah

38 responden dan persentase 46.3%, 24 responden dengan persentase 29.3% menyatakan baik,17 responden dengan persentase sebesar 20.7% menyatakan sangat baik, 3 responden dengan persentase 3.7% mentyatakan tidak baik.

Berdasarkan table di atas terlihat bahwa sebagian besar dari responden memiliki tanggapan yang positif mengenai ketepatan waktu penumpang dalam melayanai penumpang, hal ini disebabkan petugas cso tidak hanya memberikan janji saja tetapi petugas cso langgsung bertindak.

Table 4.10

Kecepatan Petugas Dalam Melayani Penumpang Kereta Api Argo Wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	1	1.2
3	Baik	27	32.9
4	Sangat Baik	40	48.8
5	Sangat Baik Sekali	14	17.1
	Total	1	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kecepatan petugas dalam melayani penumpang yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik Tentang kecepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 40 orang

dan persentase 48.8% 27 responden dengan persentase 32.9% menyatakan baik,14 responden dengan persentase sebesar 17.1% menyatakan sangat baik, 1 responden dengan persentase 1.2% menyatakan tidak baik.

Berdasarkan tabel diatas artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, hal ini berdasarkan kecpatan petugas dalam melayanai tamu sehingga tamu tidak akan mengeluh.

4.3.2.2 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasilnya dalam halam berikut:

Tabel 4.10

Korelasi Hubungan antara Realiability (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		x2	Y
x2	Pearson Correlation	1	.528**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
Y	Pearson Correlation	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.10 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,528. untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29)) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Tanggible pelaynan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki **hubungan yang cukup erat**. Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki **hubungan yang searah**. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi Realiability pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Besarnya hubungan Realiability pelayanan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%

= 0,528 x 100%

= 0,278 x 100%

= 27.8%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 27.8%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Tanggibles pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api argo wilis sebesar 27.8% sedangkan sisanya 72.2% merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

Hubungan antara Realiability pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis adalah **signi fikan.** Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0{,}01$.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan Realiability Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan Realiability Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t \text{ hitung} \right| > t\ \alpha / 2;\ n\text{-}2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t \text{ hitung} \right| < t\ \alpha / 2;\ n\text{-}2$, H0 diterima dan H1 ditolak

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya.

Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Table 4.11

Perhitungan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.829	1.056		5.521	.000
	x2	.755	.136	.528	**5.563**	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t hitung didapat nilai t hitung (5.563) > t tabel (2,380). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara Realiability (X2) terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Y). Nilai korelasi positif 0,528 mengindikasikan bahwa apabila Tanggibles meningkat maka Kepuasan Penumpang kereta akan meningkat dan begitu pula sebaliknya, apabilaTanggibles menurun maka kepuasan penumpang kereta akan menurun.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

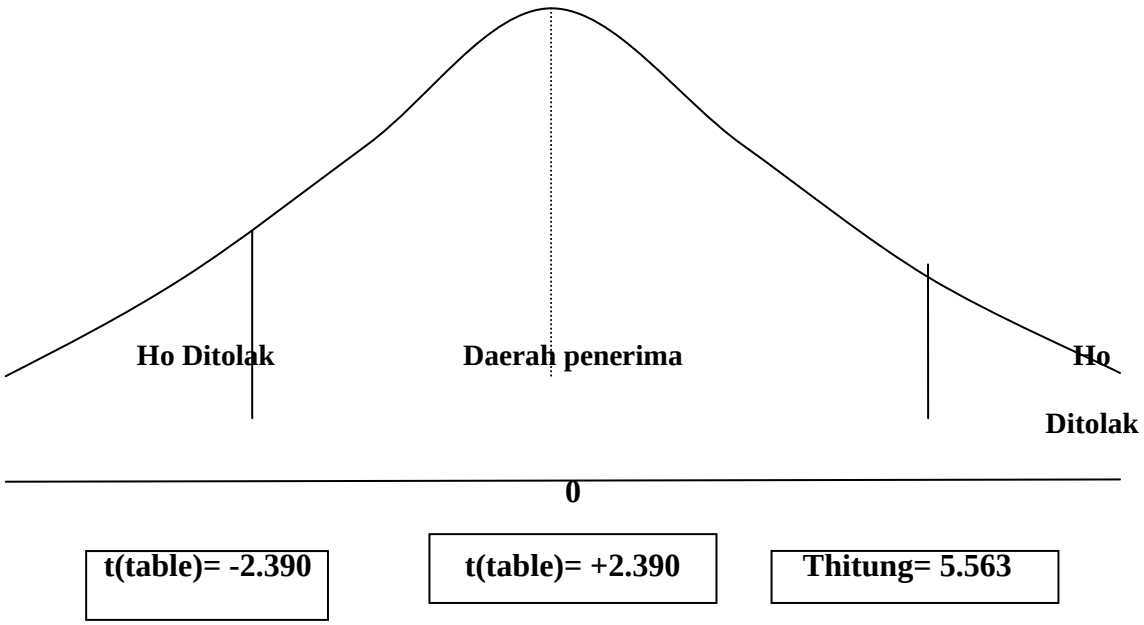
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390

Gambar 5.2

Kurva Uji-t Realiability (X2) terhadap Kepuasan (Y)



Sumber : Analisa Peneliti, 2012

Dari gambar 5.2 diatas t hitung jatuh di daerah Ho ditolak, yang berarti H1 diterima,berarti terdapat hubungan antara realiability pelayanan *customer*

service officer on train terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis bandung-surabaya dengan arah hubungan positif . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik realibility maka kepusan akan penumpang akan semakin naik pula.

4.2.3 ANALISIS HUBUNGAN RESPONSIVENESS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai Hubungan *Responsivenss Pelayanan Customer Service Officer On Train* (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y).

4.3.2.3 Analisis Deskriptif hasil pertanyaan Responsivenes

Untuk mengetahui perihal Responsivenes peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.12,dan 4.13 berikut :

Tabel 4.12

Kepedulian Petugas dalam mendengarkan keluhan dari penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	30	36.6
4	Sangat Baik	35	42.7
5	Sangat Baik Sekali	15	18.3
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kepedulian petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 35 orang dan persentase 42.7% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

Tabel 4.13

Kesigapan Petugas dalam menangani keluhan dari penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	1	1.2
3	Baik	27	32.9
4	Sangat Baik	42	51.2
5	Sangat Baik Sekali	12	14.6
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kesigapan petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 42 orang dan persentase 51.2% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang atau 1.2 ini dikarenakan penumpang pernah kecewa dengan pelayanannya, namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

4.2.3.1 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil di halaman berikut:

Table 4.13

Korelasi Hubungan antara Responsivenss (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		X3	Y
X3	Pearson Correlation	1	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
Y	Pearson Correlation	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.13 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,675. untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)

0,90-<1,00 : Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00 : Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Responsiveness pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki hubungan yang cukup erat. Hubungan antara Responsiveness pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0,01$. Nilai korelasi positif 0,675 mengindikasikan bahwa apabila Responsiveness meningkat maka Kepuasan Penumpang kereta akan meningkat dan begitu pula sebaliknya, apabila Responsiveness menurun maka kepuasan penumpang kereta akan menurun

Besarnya hubungan Responsiveness pelayanan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%
= 0.675 x 100%
= 0.455 x 100%
= 45.5%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 45.5%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Responsiveness pelayanan *customer service officer on train* terhadap

Kepuasan penumpang kereta api argo wilis sebesar 45.5% sedangkan sisanya 54.5% merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

dk = 82-2

dk = 80

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan Responsiveness Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan Responsiveness Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t\ hitung \right| > t\ \alpha / 2; n-2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t\ hitung \right| < t\ \alpha / 2; n-2$, H0 diterima dan H1 ditolak.

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n - 2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini

Table 4.14

Perhitungan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.112	.930		4.423	.000
	X3	.992	.121	.675	8.190	.000

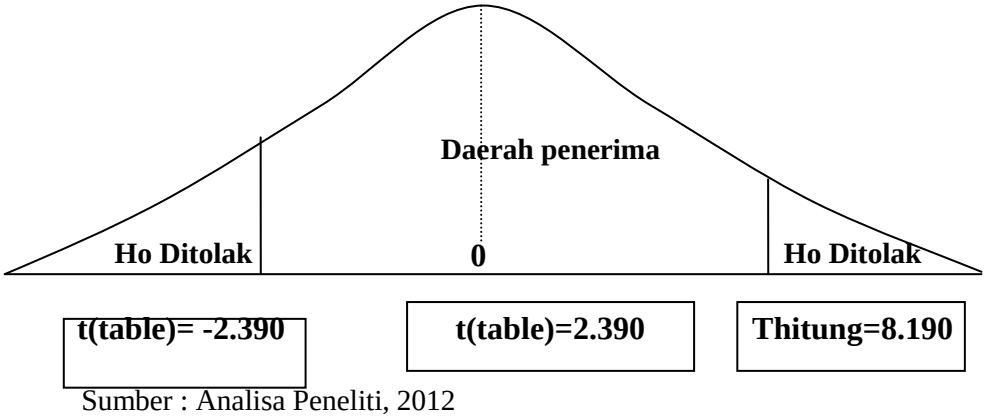
a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t hitung didapat nilai t hitung (8.190) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan yang berarti antara Responsivenes (X3) terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Y)

Gambar 5.3

Kurva Uji-t Responsivenes (X3) terhadap Kepuasan (Y)



Sumber : Analisa Peneliti, 2012

Dari gambar 5.3 diatas t hitung jauh di daerah Ho ditolak, yang berarti H1 diterima Berarti hubungan antara Responsiveness pelayanan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya dengan arah hubungan positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik responsiviness maka kepuasan penupang akan semakin baik pula.

4.2.4 ANALISIS HUBUNGAN ASSURANCE *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai Hubungan Assurance *Customer Service Officer On Train* (X4)

Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y).

4.2.4.1 Analisis Deskriptif hasil pertanyaan Assurance

Untuk mengetahui perihal Assurance peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.16,dan 4.17 berikut

Tabel 4.17

Keterampilan Petugas dalam melayani penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	26	31.7
4	Sangat Baik	39	47.6
5	Sangat Baik Sekali	15	18.3
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kepedulian petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 39 orang dan persentase 47.6% yang artinya tanggapan

yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

Tabel 4.13

Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam membrikan pelaynan kepada penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	2	2.4
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	22	26.8
4	Sangat Baik	39	47.6
5	Sangat Baik Sekali	17	20.7
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang kesigapan petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 39 orang dan persentase 47.6% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang

menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang atau 4.8 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

4.2.4.1 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14

Korelasi Hubungan antara assurance (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		X4	Y
X4	Pearson Correlation	1	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
Y	Pearson Correlation	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.14 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,623. untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Assurance pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki **hubungan yang cukup erat**. Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki **hubungan yang searah**. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi Assurance pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Hubungan antara Tanggible pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis adalah **signifikan.** Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0,01$.

Besarnya hubungan Assurance pelayanan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpag kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%
= 0,623 x 100%
= 0,388 x 100%
= 38.8%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 38.8%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Assurance pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api argo wilis sebesar 36,4% sedangkan sisanya 61,2% merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan Assurance Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan Assurance Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t\ hitung \right| > t\ \alpha / 2; n-2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t\ hitung \right| < t\ \alpha / 2; n-2$, H0 diterima dan H1 ditolak

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.15

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.185	.919		5.645	.000
	X4	.842	.118	.623	7.121	.000

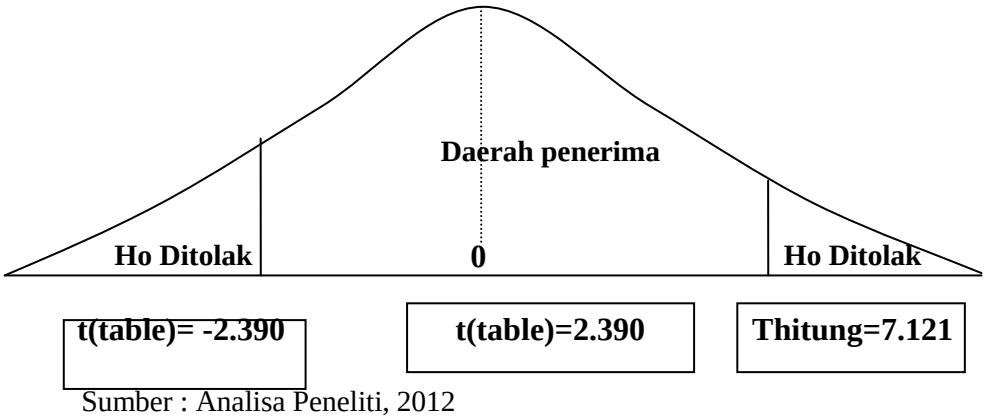
a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (7.121) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara Assurance (X4) terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Y). Nilai korelasi positif 0.623 mengindikasikan bahwa apabila Assurance meningkat maka Kepuasan Penumpang kereta akan meningkat dan begitu pula sebaliknya, apabila Assurance menurun maka kepuasan penumpang kereta akan menurun.

Gambar 5.4

Kurva Uji-t Assurance (X4) terhadap Kepuasan (Y)



Sumber : Analisa Peneliti, 2012

Dari gambar diatas 5.2 diatas t hitung jatuh di daerah Ho ditolak, yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara Assurance terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis dengan arah hubungan positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik assurance terhada[kepuasan penumpang kereta akan semakin baik pula..

4.2.5 ANALISIS HUBUNGAN EMPATHY *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian

yaitu mengenai Hubungan Empathy *Customer Service Officer On Train* (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y).

4.2.5.1 Analisis Deskriptif hasil pertanyaan Empaty

Untuk mengetahui perihal Empaty peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.18dan 4.17 berikut :

Tabel 4.18
Perhatian secaca individu yang diberikan petugas kepada penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	25	30.5
4	Sangat Baik	36	43.9
5	Sangat Baik Sekali	19	23.2
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang perhatian secara individu petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas

penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 36 orang dan persentase 43.9% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

Tabel 4.19

Pemahaman Petugas Terhadap Kebutuhan dari penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	26	31.7
4	Sangat Baik	37	45.1
5	Sangat Baik Sekali	17	20.7
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang pemahaman petugas dalam memenuhi kebutuhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani

penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 37 orang dan persentase 45.1% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 ini dikarenakan penumpang pertama kalinya menggunakan kereta Argo Wilis, namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

4.2.5.2 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20

Korelasi Hubungan antara Empathy (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		X5	Y
X5	Pearson Correlation	1	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
Y	Pearson Correlation	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.20 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,784. untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Empathy pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki **hubungan yang erat (realible)**. Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki **hubungan yang searah**. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi Empathy pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Hubungan antara Empathy pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis adalah **signifikan.** Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0,01$.

Besarnya hubungan Empathy pelayanan *customer service officer on train* terhadap kepuasan penumpag kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%

= 0,784 x 100%

= 0,614 x 100%

= 61.4%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 61.4%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Empathy pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api argo wilis sebesar 61.4% sedangkan sisanya 38.9% merupakan kontribusi faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan Empathy Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan Empathy Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $|\ t\ hitung\ | > t\ \alpha / 2;$ n-2 , H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $|\ t\ hitung\ | < t\ \alpha / 2;$ n-2 , H0 diterima dan H1 ditolak.

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.21

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.056	.770		3.966	.000
	X5	.738	.065	.784	11.282	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (11.282) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara Empathy (X5) terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Y). Nilai korelasi positif 0.784 mengindikasikan bahwa apabila Empathy meningkat maka Kepuasan Penumpang kereta akan meningkat dan begitu pula sebaliknya, apabila Empathy menurun maka kepuasan penumpang kereta akan menurun.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

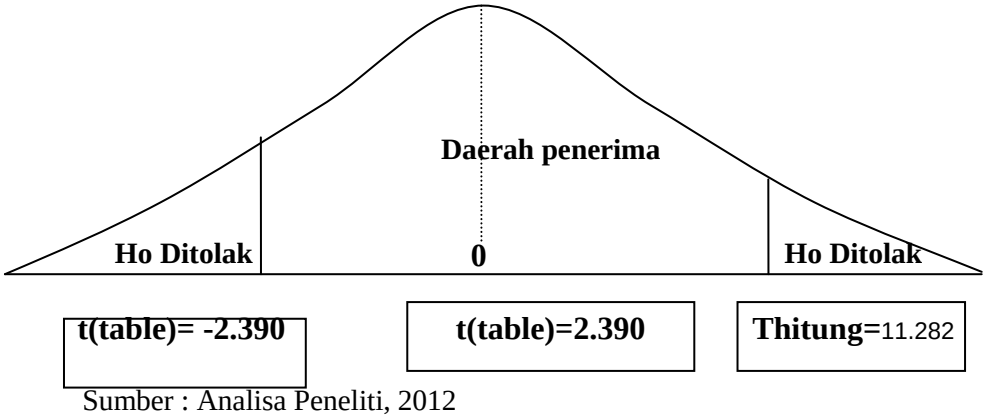
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390 .

Gambar 5.5

Kurva Uji-t Empathy (X5) terhadap Kepuasan (Y)



Sumber : Analisa Peneliti, 2012

Dari gambar 5.5 diatas Ho ditolak yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara Empaty terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis dengah arah hubungan positif . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Empaty maka Kepuasan penumpang akan semakin baik pula.

4.2.6 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP PERSEPSI PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai Hubungan Kualitas *Customer Service Officer On Train* (X) Terhadap Persepsi Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y1).

4.2.6.1 Analisis deskritif hasil pertanyaan Persepsi

Untuk mengetahui perihal peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.22 dan 4.23 berikut :

Tabel 4.22
Perhatian secaca individu yang diberikan petugas kepada penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	1	1.2
2	Tidak Baik	1	1.2
3	Baik	21	25.6
4	Sangat Baik	42	51.2
5	Sangat Baik Sekali	17	20.7
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang perhatian secara individu petugas dalam mendengarkan keluhan penumpang yang ada di kereta api argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 42 orang dan persentase 5.12% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

Tabel 4.22

Perasaansenang terhadap pelaynan yang diberikan oleh petugas kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	24	29.3
4	Sangat Baik	41	50.0
5	Sangat Baik Sekali	15	18.3
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.22 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan “bagaimana Tanggapan penumpang Tentang perasaan senang setelah diberikan pelayanan oleh petugas kereta api argo wilis.” Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat puas dengan pelayanan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 41 orang dan persentase 50.0% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 ini dikarenakan penumpang pertama kalinya menggunakan kereta Argo Wilis, namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik

4.2.6.2 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.22

Korelasi Hubungan antara persepsi (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		Y1	X
Y1	Pearson Correlation	1	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
X	Pearson Correlation	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.13 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,655 untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Kepuasan pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Persepsi Penumpang kereta api Argo wilis memiliki **hubungan yang cukup erat**. Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki **hubungan yang searah**. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi atau baik persepsi penumpang terhadap pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi atau baik pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Hubungan antara kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap persepsi Penumpang kereta api Argo wilis adalah **signifikan.** Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0{,}01$.

Besarnya hubungan Kualitas pelayanan *customer service officer on train* terhadap Persepsi penumpag kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%

= 0,655 x 100%

= 0,429 x 100%

= 42.9%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 42.9%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Empathy pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang

kereta api argo wilis sebesar 42.9% sedangkan sisanya 57.1% merupakan kontribusi faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap persepsi Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap persepsi Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t\ hitung \right| > t\ \alpha / 2; n-2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t\ hitung \right| < t\ \alpha / 2; n-2$, H0 diterima dan H1 ditolak.

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.6

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.713	3.197		6.792	.000
	Y1	6.282	.810	.655	7.752	.000

a. Dependent Variable: X

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (7.752) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan yang berarti antara kualitas pelayanan (X) terhadap Persepsi Penumpang Kereta Api (Y1). Nilai korelasi positif 0.655 mengindikasikan bahwa apabila persepsi meningkat baik maka Kualitas pelayanan *customer service on train officer* akan meningkat baik dan begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelaynan *customer service on train officer* menurun maka Prsepsi penumpang kereta akan menurun.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

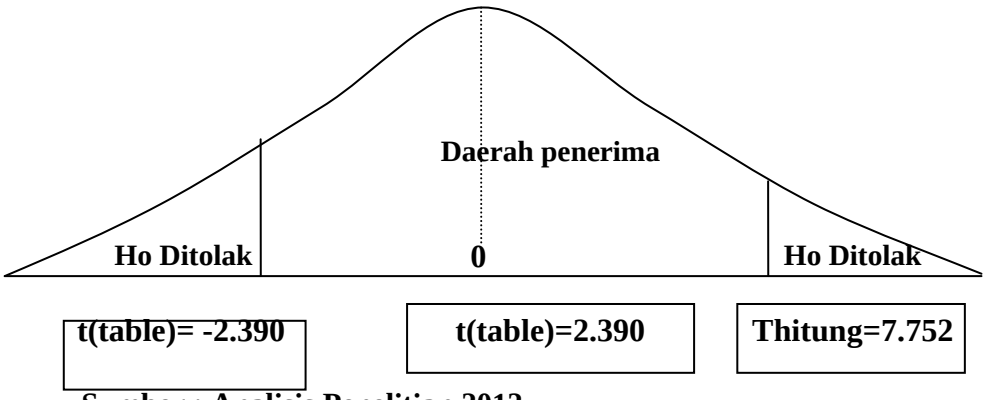
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390.

Gambar 5. 6

Kurva Uji-t Kualitas (X) terhadap Persepsi (Y1)



Sumber : Analisis Penelitian,2012

Dari gambar 5.6 diatas Ho ditolak yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Persepsi penumpang kereta api argo wilis dengah arah hubungan positif . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka Persepsi penumpang kereta api argo wilis akan semakin baik pula.

4.2.7 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP HARAPAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai Hubungan Kualitas *Customer Service Officer On Train* (X) Terhadap harapan Penumpang Kereta Argo Wilis Bandung-Surabaya (Y2). Untuk mengetahui perihal persepsi peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan.

4.2.7.1 Anilisis Deskriptif hasil pertanyaan Harapan

Untuk mengetahui perihal peneliti mengajukan dua pertanyaan. Dari hasil penyebaran angket yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil frekuensi dan persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut :

Tabel 4.26
Perhatian secaca individu yang diberikan petugas kepada penumpang kereta api argo wilis

No	Katagori	f	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	2	2.4
3	Baik	21	25.6
4	Sangat Baik	44	53.7

5	Sangat Baik Sekali	15	18.3
	Total	82	100

Sumber : Penelitian Angket, July 2012

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas, menggambarkan tanggapan responden mengenai pertanyaan "bagaimana Tanggapan penumpang Tentang terpenuhinya kebutuhan informasi yang diberikan petugasi kereta api argo wilis." Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang sudah merasa sangat baik dengan Tentang ketepatan petugas dalam melayani penumpang dapat dilihat dari persentase responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 44 orang dan persentase 53.7% yang artinya tanggapan yang positif yang diberikan oleh responden, namun masih ada responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 2.4 namun jumlah ini masih sangat rendah dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat baik.

4.2.7.2 Hasil Perhitungandalam bentuk Korelasi Statistik

Perhitungan korelasi antara hubungan tanggibles terhadap kepuasan penumpang menggunakan *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).* Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.27

Korelasi Hubungan antara Kualitas (X) Terhadap Harapan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y1)

Correlations

		Y2	X
Y2	Pearson Correlation	1	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
X	Pearson Correlation	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.13 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,763 untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Kepuasan pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap harapan Penumpang

kereta api Argo wilis memiliki hubungan yang erat (realibel). Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi atau harapan penumpang terhadap pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Hubungan antara kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap harapan Penumpang kereta api Argo wilis adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0{,}01$.

Besarnya hubungan Kualitas pelayanan *customer service officer on train* terhadap Harapan penumpang kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%

= 0,763 x 100%

= 0,582 x 100%

= 58.2%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 58.2%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan Kualitas pelayanan *customer service officer on train* terhadap Harapan penumpang kereta api argo wilis sebesar 58.2% sedangkan sisanya 41.8% merupakan kontribusi faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : ρ = 0 H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap harapan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : ρ ≠ 0 H1 diterima jika Terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap harapan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $|\ t\ hitung\ | > t\ \alpha / 2;$ n-2 , H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $|\ t\ hitung\ | < t\ \alpha / 2;$ n-2 , H0 diterima dan H1 ditolak.

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n -2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.28

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.826	2.816		5.976	.000
	Y2	3.783	.358	.763	10.556	.000

a. Dependent Variable: X

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (10.556) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara kualitas pelayanan (X) terhadap Harapan Penumpang Kereta Api (Y2). Nilai korelasi positif 0.763 mengindikasikan bahwa apabila harapan meningkat baik maka Kualitas pelayanan CSO akan meningkat baik dan begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan CSO menurun maka harapan penumpang kereta akan menurun.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

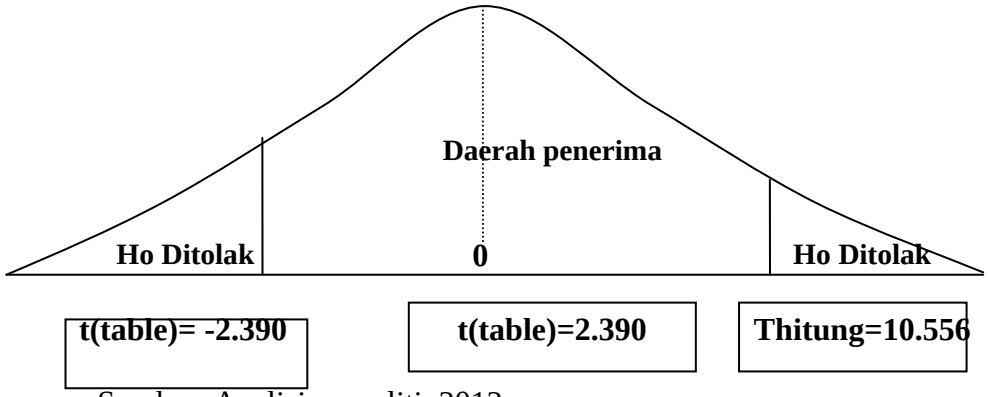
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390.

Gambar 5. 7

Kurva Uji-t Kualitas (X) terhadap Harapan (Y2)



Sumber: Analisis peneliti, 2012

Dari gambar 5.7 diatas Ho ditolak yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Persepsi penumpang kereta api argo wilis dengah arah hubungan positif . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka Persepsi penumpang kereta api argo wilis akan semakin baik pula.

4.2.8 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Setelah menghitung korelasi variabel y, selanjutnya adalah menghitug korelasi antara variabel x dan y yakni Kulitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *Sofware*

Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0). Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.29

Korelasi Hubungan antara Kualitas (X) Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis (Y)

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
Y	Pearson Correlation	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Jika dianalisis dari tabel 4.27 diatas, angka korelasi tersebut sebesar 0,780 untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29) dengan angka-angka berikut :

< 0,20	: Hubungan yang sangat kecil dan bisa di abaikan
0,20-< 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40-0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70-<0,90	: Hubungan yang erat (reliable)
0,90-<1,00	: Hubungan yang sangat erat (sangat reliable)
1,00	: Hubungan yang sempurna

Berdasarkan pada kriteria diatas, maka korelasi antara Kepuasan pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis memiliki hubungan yang erat (realibel). Perhitungan korelasi tersebut menghasilkan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini maksudnya yaitu semakin tinggi atau baik Kualitas penumpang terhadap pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka semakin tinggi atau baik pula kepuasan penumpang Kereta Api Argo wlilis.

Hubungan antara kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis adalah **signifikan.** Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 0{,}01$.

Besarnya hubungan Kualitas pelayanan *customer service officer on train* terhadap Persepsi penumpag kereta api argo wilis dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

KD = r2 x 100%

= 0.582 x 100%

= 0.338 x 100%

= 33.8%

Jadi Koefisien Determinasi dari hasil perhitungan diatas didapat sebesar 33.8%. Hal ini memberikan pengertian bahwa hubungan kualitas pelayanan *customer service officer on train* terhadap Kepuasan penumpang kereta api

argo wilis sebesar 33.8% sedangkan sisanya 66.2% merupakan kontribusi faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$ H0 ditolak jika Tidak terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

H1 : $\rho \neq 0$ H1 diterima jika Terdapat hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap kepuasan Penumpang kereta api Argo wilis Bandung-Surabaya.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

Jika $\left| t\ hitung \right| > t\ \alpha / 2; n-2$, H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $\left| t\ hitung \right| < t\ \alpha / 2; n-2$, H0 diterima dan H1 ditolak.

Kriteria Uji t

Tolak H0 jika nilai t hitung > t tabel atau – t hitung < - t tabel (dk = n - 2), Terima H0 dalam hal lainnya. Nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung berikut ini :

Tabel 4.28

Perhitingan t table

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.374	.929		1.478	.143
	X	.222	.020	.780	11.138	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0)*

Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (11.138) > t tabel (2,390). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukan bahwa **tidak terdapat hubungan yang berarti** antara kualitas pelayanan (X) terhadap Persepsi Penumpang Kereta Api (Y). Nilai korelasi positif 11.138 mengindikasikan bahwa apabila kualitas meningkat baik maka Kepuasan penumpang akan meningkat baik dan begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelaynan *Customer Service Officer On Train* menurun maka kepuasan penumpang kereta akan menurun.

Mencari t tabel

dk = Derajat Kebebasan

dk = n - 2 (dimana n = jumlah sampel)

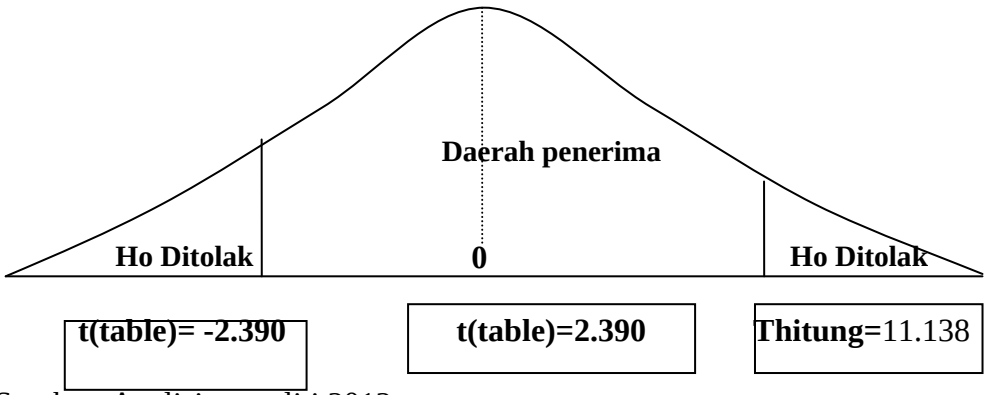
dk = 82-2

dk = 80

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 80 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 2,390.

Gambar 5.8

Kurva Uji-t Kualitas (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)



Sumber :Analisis peneliti 2012

Dari gambar 5.8 diatas Ho ditolak yang berarti H1 diterima, berarti terdapat hubungan antara kualitas pelaynan *Customer Service Officer On Train* dengan penumpang kereta Api argo wilis dengah arah hubungan positif . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *Customer Service Officer On Train* maka kepuasan penumpang kereta Api argo wilis akan semakin baik pula.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

PT.KERETA API INDONESIA adalah perusahan milik Negara (BUMN) yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan (DISHUB) yang bergerak dibidang jasa transportasi darat atau bidang perkereta apian Indonesia. Perusahan yang bergerak dibidang jasa harus memntingkan kepuasan penumpangnyaagar perusahaan tersebut dapat terus berkembang tidak termakan oleh waktu. PT.Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kepuasan penumpan membentk suatu struktur kerja baru yaitu *Customer Service officer on train* yang memiliki tanggung jawab untuk mengatasi,menyelesaikan permasalhan-permasalahan yang muncul pada saat perjalanan agar penumpang tidak kecewa.

Dalam penelitian ini peneliti mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya. Penelii tertarik adanya *Customer Service Officer On Train* yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi penumpangnya. Menurut peneliti *Customer Service Officer On Train* adalah stuktur yang sangat baru dan beum ada di perusahan jasa transportasi manapun, ini baik sekali karna penumpang akan semakin nyaman dan aman jika ada orang atau petugas yang akan bertanggung jawab untuk memnuhi keutuhan penumpangnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Untuk memperoleh data, peneliti melakukan dengan menyebarkan angket kepada 82 responden, studi Literatur dan penelusuran data secara Online. Hasil dari penyebaran angket yang peneliti lakukan kemudian Angket tersebut diolah untuk mendapatkan hasilnya. Data dikumpulkan, lalu data diolah dengan menggunakan

teknik Korelasi Rank Spearman dan dengan output *Sofware Statistical Program For Social Science (SPSSVersion17.0).*

Sebelum peneliti melakukan pembahasan pada hasil penelitian dan melakukan analisis pada identifikasi masalah, maka peneliti membuat tabel ringkasan analisis data korelasi, agar memudahkan pembaca dalam melihat korelasi antara variabel atau sub variabel X dengan sub variabel atau variabel Y. Berikut tabel ringkasan analisis data korelasi yang dapat dilihat pada tabel 4.30 dibawah ini:

Tabel 4.30

Ringkasan Analisa Responden

No	Variabel / Sub Variabel (X)	Variabel / Sub Variabel (Y)	Besarnya Korelasi	Besarnya Hubungan	Signifikansi Korelasi	Hipotesis
1	**Sub Variabel tanggble**	**Variabel Kepuasan**	**0.604**	**36.40%**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan Tanggible terhadap Kepuasan Penumpangkereta api
2	**Sub variablr realiability**	**Variabel Kepuasan**	**0.528**	**27.80%**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan realiability terhadap Kepuasan Penumpang kereta
3	**Sub variabel responsivenes**	**Variabel Kepuasan**	**0.675**	**45.5**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan responsivenes terhadap Kepuasan Penumpang kereta

4	**Sub variabel assrance**	**Variabel Kepuasan**	**0.623**	**38.8**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan assurance terhadap Kepuasan Penumpang kereta
5	**Sub variabel Empaty**	**Variabel Kepuasan**	**0.784**	**61.4**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada HubunganEmpaty terhadap Kepuasan Penumpang kereta
6	**Variabel kualitas**	**Sub variabel persepsi**	**0.655**	**42.90%**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan kualitas pelaynanan terhadap persepsi Penumpang kereta
7	**Variabel kualitas**	**Sub variable harapa**	**0.763**	**58.20%**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan kualitas pelaynanan terhadap Harapan Penumpang kereta
8	**Varabel kepuasan**	**Variabel kualitas**	**0.780**	**33.80%**	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Ada Hubungan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang kereta

Sumber : Analisis peneliti July 2012

4.3.1 ANALISIS HUBUNGAN TANGGIBLE *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, kita dapat mengetahui bahwa tangible dengan kepuasan penmpang mempengaruhi sebesar 0,604 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan

(penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik tanggible dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan Tanggible pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 36.40% dan sisanya yaitu 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara Tanggibel pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Tangible adalah bukti langsung atau bukti fisik yang dapat terilhat dan dirasakan oleh penumpang langsung, jika tangible ini baik maka penumpang akan merasa nyaman dalam perjalanan.

4.3.2 ANALISIS HUBUNGAN REALIABILITY PELAYNAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA

Realiability pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,528 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik realiability dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan realiability pelayanan *customer*

service on train, terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 27.8% dan sisanya yaitu 72.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara realiabilitypelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

4.3.3 ANALISIS HUBUNGAN RESPONSIVENESS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Responsivenes pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0.675 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik Responsivenes dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan responsiveness pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 45.5% dan sisanya yaitu 54.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara

responsivenes pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Responsiveness adalah dayatangkap pelayanan *customer service on train* dalam mendengarkan keluhan penumpang, keluhan penumpang itu bermacam-macam ada penumpang yang banyak maunya dan ada penumpang yang biasa saja. Ini tugas inti dari seorang *customer service on train* harus memiliki daya tangkap yang tinggi akar keluhan penumpang dapat terselesaikan pada saat itu juga.

4.3.4 ANALISIS HUBUNGAN ASSURANCE *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA

Asuranse pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,623 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik assurance dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan assurance pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 38.8% dan sisanya yaitu 61.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara assurance

pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Assurance adalah jaminan, keterampilan petugas dalam melayani penumpangnya agar penumpang merasa nyan dan dihargai dalam perjalanannyan, sehingga penumpang tidak akan kecewa karna telah menggunakan kereta api argo wilis.

4.3.5 ANALISIS HUBUNGAN EMPATHY *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Empaty pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,784 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik Empaty dari pelayanan *customer service on train*, maka semakin baik juga kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan Empaty pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 61.4% dan sisanya yaitu 38.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara assurance pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Empaty adalah variabel yang nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya ini artinya perhatian yang diberikan petugas sudah baik dan dapat memuaskan sebagian penumpangnya.

4.3.6 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP PERSEPSI PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA

Besarnya Kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap persepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,673 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik kualitas dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga persepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap prsepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 42.90% dan sisanya yaitu 57.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap persepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Persepsi dalam penelitian ini adalah penilayannan yang diberikan penumpang kepada kualitas pelaynann *customer service on train* yang telah diterimanya pada saat perjalnann, factor yang mempengaruhi besarnya

hubungan ini adalah terpenuhinya kebutuhan penumpang pada saat perjalnan sehingga penumpang merasa senang.

4.3.7 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP HARAPAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Besarnya Kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap Harapan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,763 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik kualitas dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga harapan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap Harapan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 58.2% dan sisanya yaitu 41.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap harapan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Jika dibandingkan dengan variaberl sebelumnya persepsi persentase variabel harapan lebih tinggi hasilnya, ini dikarenakan factor kepuasan dan harpan yang penumpang inginkan dapat terpenuhi oleh petugas *customer*

service on train sehingga nilai persentase harapan lebih besar nilainya dibandingkan variabel (y) sebelumnya.

4.3.8 ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS *CUSTOMER SERVICE OFFICER ON TRAIN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA ARGO WILIS BANDUNG-SURABAYA.

Besarnya Kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah mempengaruhi sebesar 0,780 yang artinya mempunyai hubungan yang cukup berarti. Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, semakin baik kualitas dari pelayanan *customer service on train,* maka semakin baik juga persepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya Sedangkan besarnya hubungan kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap prsepsi penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya adalah sebesar 33.80% dan sisanya yaitu 66.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 diterima atau ada hubungan antara kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Hubungan antara kualitas pelayanan *customer service on train,* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya ternyata hanya sebagian responden yang setuju dan puas dengan pelyanan yang diberikan, factor-faktor yang mempengaruhinya bisa jadi karna memang

pelayanan yang diberikan tidak maksimal, dengan persentase seperti ini maka petugas *customer service on train* harus lebih menigkatkan pelaynannya.