
welcome
Pimp-My-Profile.com

Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk Di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kiaracondong Bandung

INDRA SAPUTRA

NIM. 41808863

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

2013

Latar Belakang Masalah

GEJALA

FENOMENA

HARAPAN

Pelanggan

Jasa Pelayanan

Kepuasan Pelanggan

KA Ekonomi

PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

IDENTIFIKASI MASALAH

Pengaruh

- **Keandalan**
- **Daya Tangkap**
- **Jaminan**
- **Empati**
- **Bukti Langsung**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat **Kepuasan** Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung ?

SEJAUHMANA

Pengaruh **Kualitas Pelayanan** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat

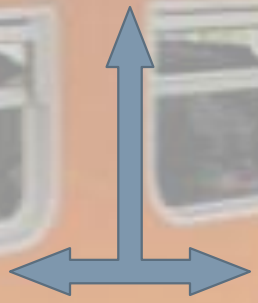
- **Harapan**
- **Kebutuhan**
- **Keinginan**

Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung ?

Kerangka Pemikiran

Teoritis

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti :



Var X
Kualitas Pelayanan

Var Y
Kepuasan

Kerangka Pemikiran

Teoritis

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Daya Tangkap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Empati meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Bukti Langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- Kualitas Pelayanan
- (Tjiptono,2004)

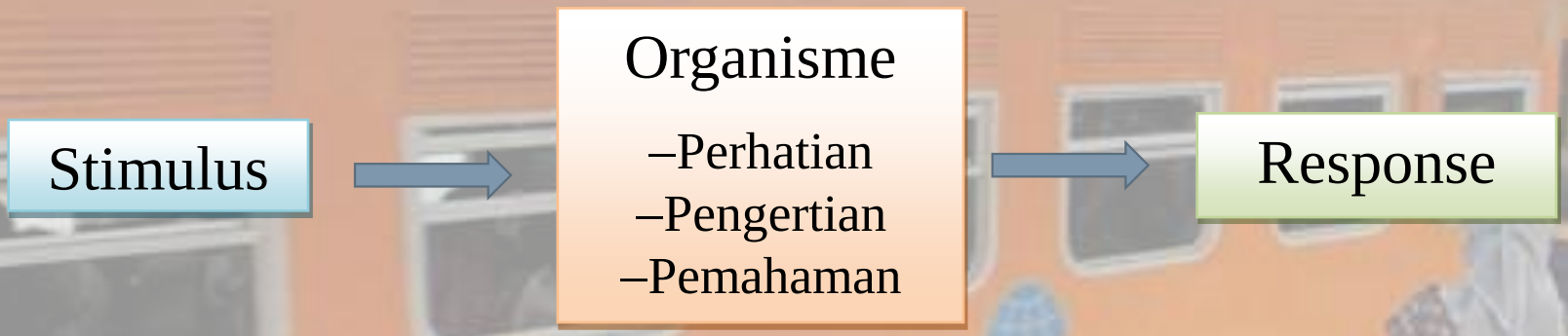
Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsinya.

Kepuasan
(Nasution, 2000)

Kerangka Pemikiran

Teoritis

Teori Stimulus-Organisme-Response (S-O-R)



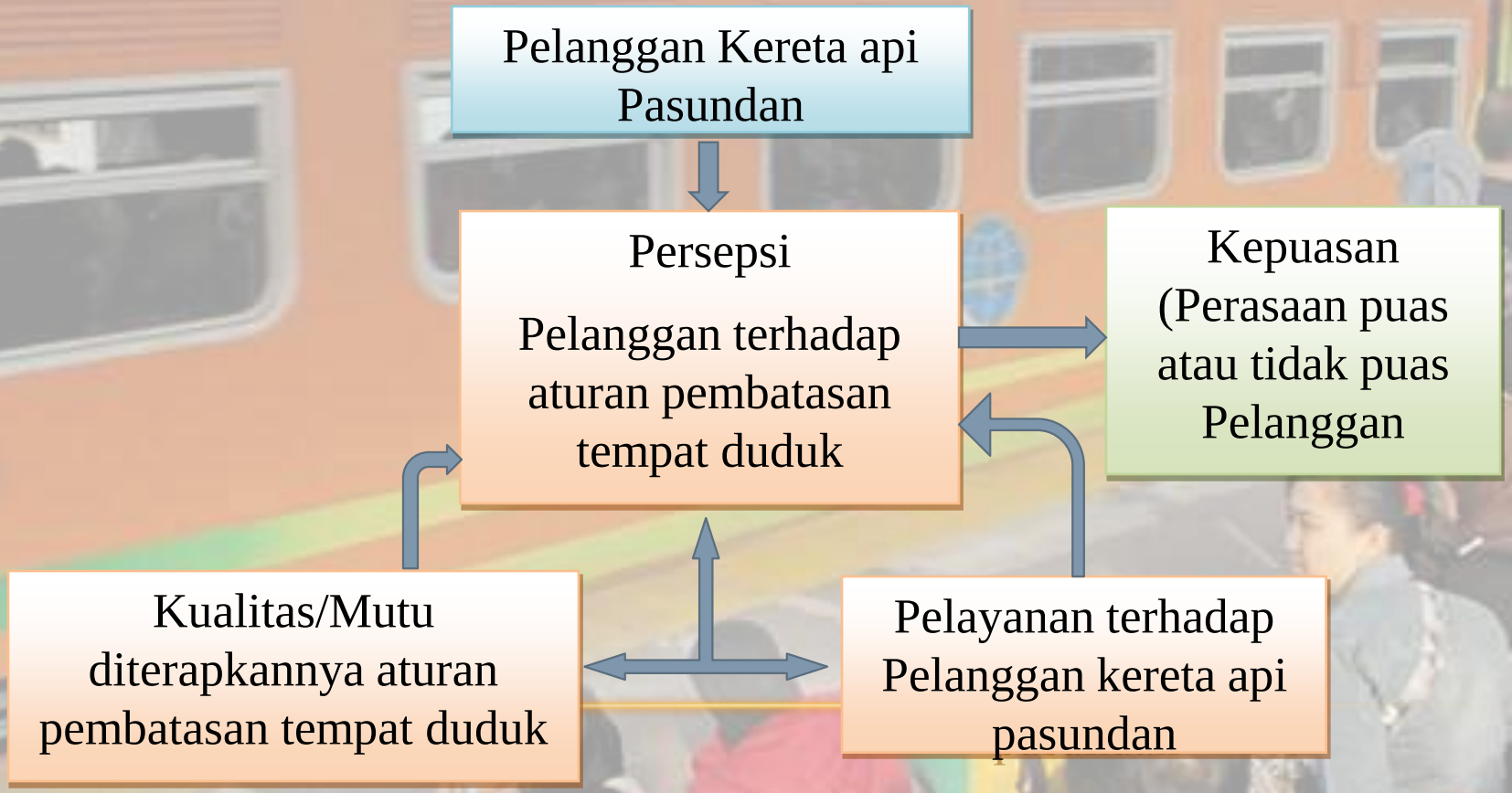
"Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolah dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap".

(Effendy, 2000)

Kerangka Pemikiran

Teoritis

Aplikasi Model Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



Ricahard F. Gerson : 2002

Kerangka Pemikiran

Konseptual

Aplikasi Teori S-O-R

Stimulus

(Kualitas Pelayanan PT. KAI)

Organisme (Pengguna Jasa)

Perhatian, Pengertian, Pemahaman Terhadap kualitas pelayanan PT. KAI (Persero)

Response

(Kepuasan Pelanggan)

Hipotesis

H_1

Ada Hubungan antara Pengaruh **Kualitas Pelayanan** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat **Kepuasan** Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung.

H_0

Tidak Ada Hubungan antara Pengaruh **Kualitas Pelayanan** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat **Kepuasan** Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung.

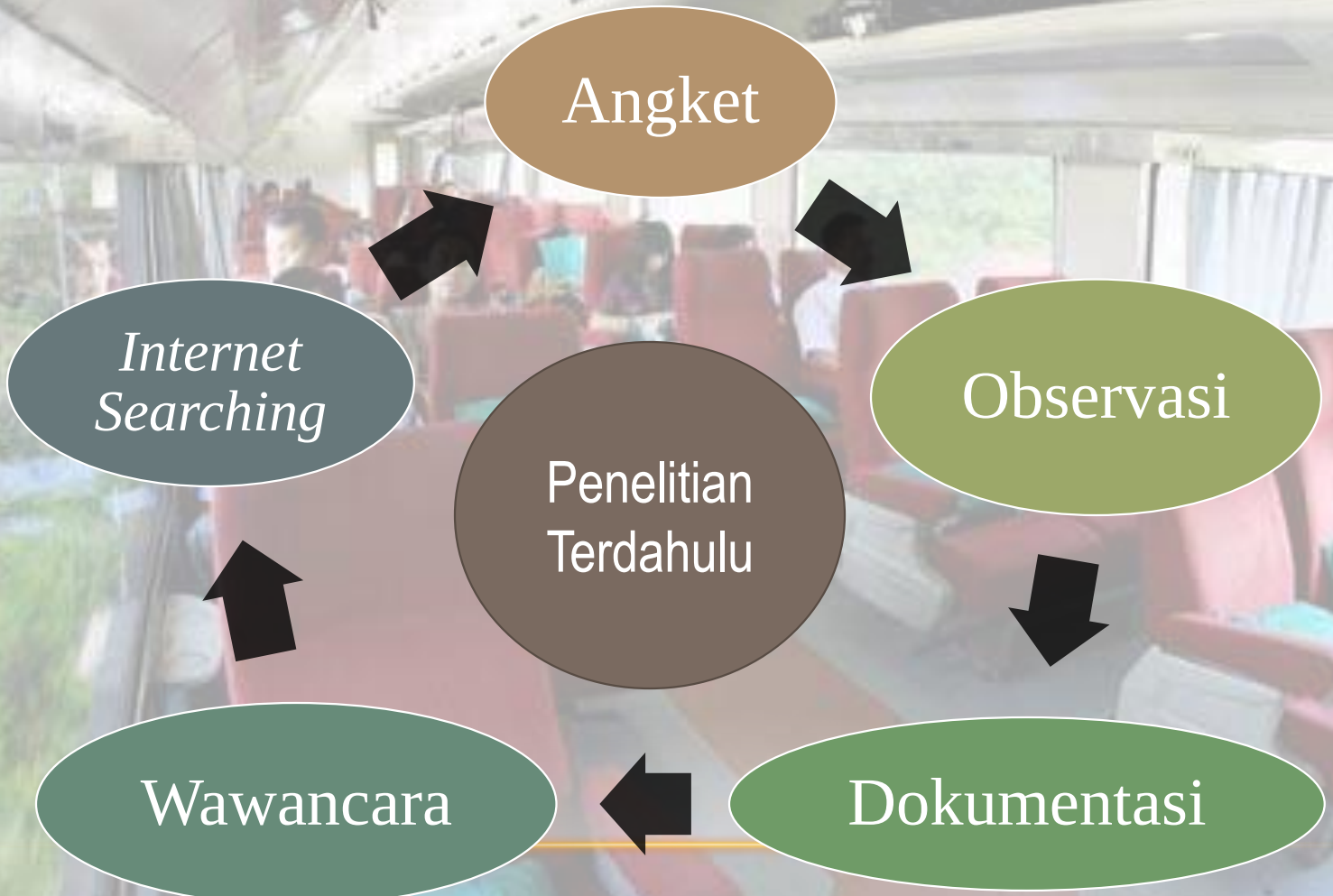
Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **Kuantitatif dengan** Metode **Survey** dengan Teknik **Korelasional**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung.

Teknik Pengumpulan Data



Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta Pasundan Kelas Ekonomi di stasiun kiaracondong sebanyak 636 orang populasi penumpang dari keseluruhan kapasitas penumpang yang terdiri dari 6 gerbong penumpang, setiap gerbongnya terdiri dari 106 orang penumpang.

Sampel Penelitian

Menggunakan teknik pengambilan sampel secara ***Random Sampling***

Rumus Yamane :

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

Sampel yang dihasilkan sejumlah 87 orang

$$n = \frac{636}{636(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{636}{636(0.01)^2 + 1}$$

$$n = \frac{636}{7.36}$$

$n = 86.41 \approx$ **87 orang**

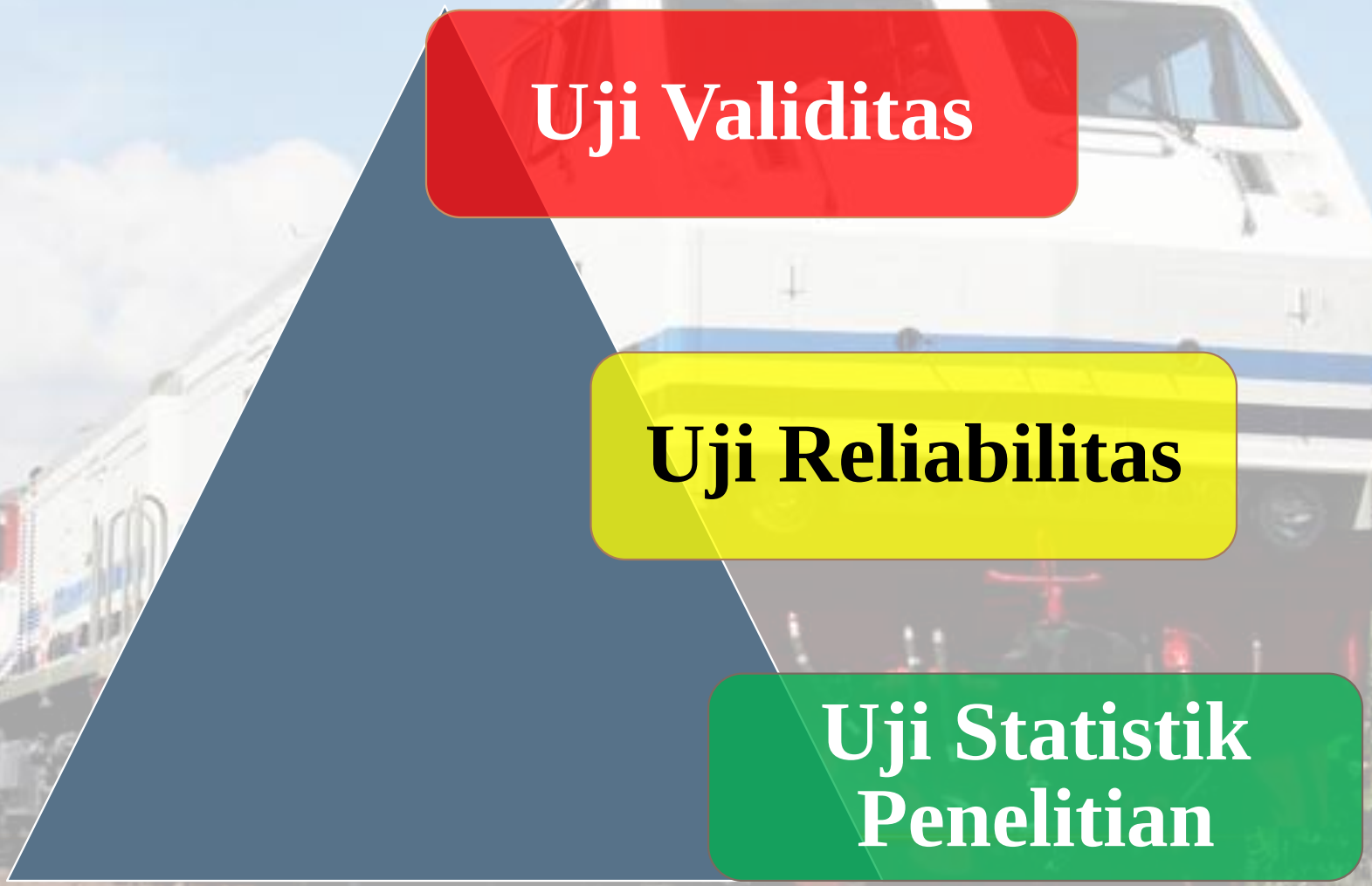
Operasional Variabel

Variabel X (Kualitas Pelayanan)	
INDIKATOR	**ALAT UKUR**
Keandalan	-Ketepatan petugas dalam melayani pelanggan -Kecepatan petugas
Daya tangkap	-Kesediaan mendengarkan keluhan pelanggan -Kesigapan dalam melayani pelanggan
Jaminan	-Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan -Keramahan dan kesopanan petugas
Empati	-Perhatian petugas -Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan -Kemudahan menghubungi petugas
Bukti langsung	-Kebersihan dan kenyamanan ruangan kantor pelayanan -Kerapihan dalam berpakaian -Kelengkapan peralatan komunikasi

Operasional Variabel

Variabel Y (Kepuasan)	
INDIKATOR	**ALAT UKUR**
Harapan	-Terpenuhinya kebutuhan informasi pelanggan -Kejadian & Keadaan yang sebenarnya
Kebutuhan	-Sesuatu yang memperoleh kesejahteraan -Ada kenyataan
Keinginan	-Pertimbangan akhir -Tatanan yang diharapakan

Teknik Analisa Data



Lokasi & Waktu Penelitian



Penelitian dilakukan di perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada stasiun Kiaracondong Jl. Babakan Sari Kiaracondong Telp: (022) 7312218 Fax. (022) 4214120 Website : www.kereta-api.co.id



Proses penelitian ini dilakukan selama 5 bulan terhitung sejak bulan Oktober 2012 hingga Februari 2013

PEMBAHASAN

No	Variabel X	Variabel Y	Besarnya Korelasi	Persentase Pengaruh (XY)	Signifikasi	Hipotesis ditolak/diterima
1	Keandalan	Kepuasan	0.561 (Sedang)	31,51%	6,25 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
2	Daya Tangkap	Kepuasan	0.477 (Sedang)	22,76%	5,00 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
3	Jaminan	Kepuasan	0.452 (Sedang)	20,45 %	4,67 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
4	Empati	Kepuasan	0.671 (Kuat)	45,08 %	8,35 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
5	Bukti Langsung	Kepuasan	0.635 (Kuat)	40,31 %	7,58 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
6	Kualitas Pelayanan	Harapan	0.638 (Kuat)	40,68 %	7,63 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
7	Kualitas Pelayanan	Kebutuhan	0.738 (Kuat)	54,41 %	10,07 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
8	Kualitas Pelayanan	Keinginan	0.458 (Sedang)	20,97 %	4,75 > 1,99	H_0 ditolak H_1 diterima
9	Kualitas Pelayanan	Kepuasan	0.759 (Kuat)	57,58 %	10,74 > 1,99	H_0 ditolak

Kesimpulan

Terdapat Pengaruh yang Signifikan dan Searah antara **Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung,** PT. KAI (Persero) melalui pemberaturan aturan pembatasan tempat duduk di kereta api Pasundan kelas ekonomi terhadap tingkat kepuasan para penumpang di stasiun Kiaracondong Bandung, dengan kekuatan hubungan yang **Sedang & Kuat.**

Terdapat Pengaruh yang Signifikan dan Searah antara Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) melalui pemberaturan aturan pembatasan tempat duduk di kereta api Pasundan kelas ekonomi terhadap tingkat **Harapan, Kebutuhan, Keinginan** para penumpang di stasiun Kiaracondong Bandung, dengan kekuatan hubungan yang **Kuat & Sedang.**

Terdapat Pengaruh yang Signifikan dan Searah antara Pengaruh **Kualitas Pelayanan** PT. KAI (Persero) melalui pemberaturan aturan pembatasan tempat duduk di kereta api Pasundan kelas ekonomi terhadap tingkat **Kepuasan** para penumpang di stasiun Kiaracondong Bandung, dengan kekuatan hubungan yang **Kuat.**

Saran

Untuk Perusahaan :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan baik, tapi akan lebih baik lagi bila adanya kebijakan-kebijakan baru lagi yang dibuat untuk mendukung kepuasan dari para pelanggan atau pengguna jasa kereta api itu sendiri..
2. Hendaknya kebijakan untuk pembatasan tempat duduk ini harus di terapkan di semua kereta api yang ada, terutama di KA lokal yang lebih banyak di gunakan oleh para pelanggan.

KERETA API
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Untuk Peneliti Selanjutnya :

1. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, haruslah mematuhi segala peraturan yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang ada disetiap stasiun-stasiun.
2. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, dapat melakukan komunikasi yang baik kesetiap karyawan/petugas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) agar sama-sama enak dan nyaman untuk mendapatkan nilai positif kedepannya.
3. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, agar bisa bersosialisasi terlebih dahulu kesetiap orang baik itu penumpang maupun para petugas/karyawan disetiap stasiun-stasiun.
4. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, bisa menerapkan rasa inisiatif & sifat kritis yang tinggi dalam penelitian dilapangan.

DOKUMENTASI



PT. KAI (Persero) Kantor Pusat





Stasiun Kiaracondong Bandung

DOKUMENTASI







Peneliti Membagikan Angket ke Responden

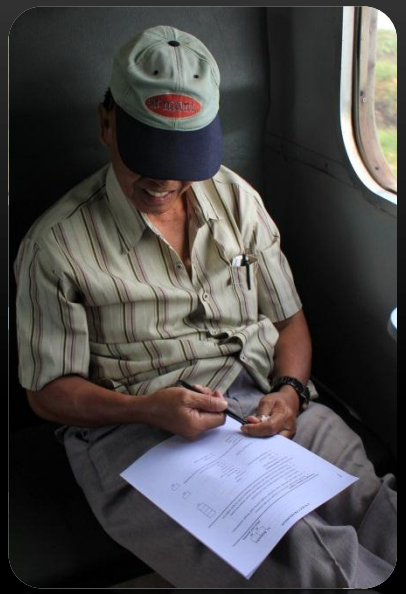
DOKUMENTASI











Responden Sedang Mengisi Angket Penelitian

DOKUMENTASI

Peneliti dengan Petugas Kondektur



Peneliti Diberi pengarahan oleh Pembimbing PT. KAI





Terima Kasih





"Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat"

- Winston Chuchill -