PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KLATEN

SKRIPSI

Oleh:

Nama : AFRIZKO AL HAMID

NIM : 212019295.P

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KLATEN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Nama : AFRIZKO AL HAMID

NIM : 212019295.P

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Afrizko Al Hamid
Nim	:	212019295P
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Kaya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataanini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2021

Afrizko Al Hamid

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KLATEN
Nama	: Afrizko Al Hamid
Nim	: 212019295.P
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disyahkan
Pada tanggal, Agustus 2021

Pembimbing I,	Pembimbing II
Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si.	Anggreany Hustia, S.E.,M.M.
NIDN: 0229057501	NIDN: 0110128301

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si.
NIDN : 0229057501

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Sesungguhnya perbuatan baik itu dapat menghapus perbuatan buruk."
(QS. Hud: 114)

"Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya."
(QS. Ath-Thalaq: 3)

Skripsi dipersembahkan kepada

- **Papa Abd Hamid dan Mama Jamilah Asna tercinta**
- **Istri Tercinta Mutia Hikmah**
- **Kepada Saudaraku Praja Pirda Al Hamid dan Istrinya Meutia Febriana**
- **Almamater Hijau**

PRAKATA

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten." Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Anggreany Hustia, S.E.,M.M. selaku Pembimbing II. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS., S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si., Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mister Candera, S.Pd., M.Si., Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan karyawan PT Kereta Api Indonesia (KAI), khususnya Kepala Stasiun Klaten dan Karyawan yang telah memberikan izin kepada penulis

7. untuk melakukan penelitian dan membantu dalam memberikan instrumen kepada penumpang di Stasiun Klaten.
8. Keluarga Besarku tercinta yang telah memberikan do'a serta dukungannya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Sahabat-sahabat terbaikku.

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat, bagi Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang pada khususnya dan untuk semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

Afrizko Al Hamid

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Kepustakaan 9

1. Landasan Teori 9

a. Kepuasan Penumpang 9

b. Kualitas Pelayanan 13

c. Fasilitas 16

2. Penelitian Sebelumnya 18

B. Kerangka Pemikiran 22

C. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 24

B. Lokasi Penelitian 24

C. Operasionalisasi Variabel 25

D. Populasi dan Sampel 26

E. Data yang Diperlukan 27

F. Teknik Pengumpulan Data 28

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 36

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 36

2. Deskripsi Variabel Penelitian 40

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 42

4. Deskripsi Identitas Responden 45

5. Distribusi Jawaban Responden Untuk Setiap Variabel Penelitian 47

6. Hasil Regresi Linier Berganda 51

7. Hasil Uji F 53

8. Hasil Uji t 53

9. Koefisien Determinasi (R^2) 54

B. Pembahasan..... 55

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten 55

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten..... 57

3. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten.. 58

4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu 60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 63

B. Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas di Stasiun Klaten 6

Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel dan Indikator. 25

Tabel IV.1 Pergantian Status Perkeretaapian Indonesia dari Tahun ke Tahun..... 36

Tabel IV.2 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)..... 42

Tabel IV.3 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 43

Tabel IV.4 Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X_2)..... 43

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner..... 44

Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45

Tabel IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Umur..... 45

Tabel IV.8 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

Tabel IV.9 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi 46

Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penumpang (Y) 47

Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... 49

Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_2) 50

Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 52

Tabel IV.14 Uji F 53

Tabel IV.15 Uji t (Parsial)..... 54

Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi 56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran..... 21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Uji Coba Instrumen

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Data Penelitian

Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 7 Hasil Output Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 r Tabel

Lampiran 9 Nilai F_{Tabel}

Lampiran 10 Nilai t_{tabel}

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Surat Izin Penelitian

Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 14 Foto Copy Sertifikat Lulus Membaca Al-Qur'an

Lampiran 15 Foto Copy Sertifikat Toefl

Lampiran 16 Plagiatrism Checker

ABSTRAK

Afrizko Al Hamid/ 212019295.P/ 2021/ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Klaten / Pemasaran

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten? (2) apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten? (3) apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten? Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten, (3) pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten. Populasi penelitian tidak diketahui (*infinite*) karena tidak adanya data penumpang kereta api yang berangkat di Stasiun Klaten, dengan demikian sampel diambil menggunakan rumus *Corchran* dengan taraf 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 96 penumpang. Data yang diperlukan adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yaitu $Y = 1,626 + 0,513X_1 + 0,373X_2$. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan (1) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten. (2) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten. (3) Ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

Abstract

Afrizko Al Hamid/ 212019295.P/ 2021/ The Effects of Service Quality and Waiting Room Facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station/ Marketing

The formulation of the problem in this study (1) was there any effect of service quality and waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station? (2) was there any effect of service quality on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station? (3) was there any effect of waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station? The purpose of the study was to determine and analyze (1) the effect of service quality and waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station, (2) the effect of service quality on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station, (3) the effect of waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station. The research population was not known (infinite) because there was no data on train passengers departing at Klaten Station, thus the sample was taken using the Corchran formula with a level of 5% so that a sample of 96 passengers was obtained. The data required was primary data. The data collection technique was a questionnaire. The analytical method used multiple linear regression. The results showed that the multiple linear regression equation was Y = 1.626 + 0.513X1 + 0.373X2. The results of hypothesis testing showed (1) There was an effect of service quality and waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station. (2) There was an effect of service quality on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station. (3) There was an effect of waiting room facilities on Train Passenger Satisfaction in Klaten Station.

Keywords: Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG ★ FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ★ PRODI MANAJEMEN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya laju arus urbanisasi mengakibatkan perkembangan kota semakin komplek. Kebutuhan jaringan transportasi untuk menampung pergerakan warga kotanya pun semakin meningkat pula. Hal itu juga didorong oleh meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk yang kurang terlayani oleh angkutan umum yang memadai. Disamping itu terdapat pula peningkatan harga tanah di pusat kota dan pinggiran kota yang meningkatkan kebutuhan transportasi, bagi masyarakat yang tinggal dipinggir kota. Warga masyarakat kota tinggal semakin jauh dari tempat kerjanya, pertumbuhan penduduk selalu menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun sehingga transportasi merupakan kebutuhan yang sangat vital.

Transportasi merupakan salah satu insfrastruktur wilayah yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penyediaan dan perencanannya. Sarana dan prasarana transportasi merupakan alata akses ke lokasi dimana tata guna lahan dapat berubah karenanya. Oleh karena itu, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan di daerah kabupaten atau perkotaan. Daerah yang baik dapat ditandai dengan melihat kondisi pengangkutannya. Transportasi yang aman dan lancar, selain mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian suatu daerah (Dian Harianto, 2013:1). Dalam memenuhi kebutuhan transportasi, pelanggan cenderung akan memilih jasa transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan terjangkau dengan

mempertimbangkan harga dan kualitas yang ditawarkan oleh jasa transportasi tersebut. Dari beberapa jasa transportasi yang ada, PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) merupakan salah satu jasa transportasi yang banyak diminati oleh pelanggan.

Kereta api merupakan alat transportasi yang dinilai masyarakat efektif, efisien, menghemat tenaga dan terhindar dari kemacetan, tidak heran jika di Stasiun Klaten selalu padat setiap harinya. “Penumpang di Stasiun Klaten terbagi dalam beberapa komunitas menjadi enam bagian. *Pertama* adalah pelanggan harian atau pelaju yang berprofesi sebagai dosen, dokter, pegawai pemerintah, atau pegawai swasta. *Kedua*, adalah para mahasiswa S1, S2, S3 yang melaju setiap hari atau kadang-kadang sepekan sekali. *Ketiga* adalah pedagang yang memiliki akses dengan Pasar Beringharjo dan Malioboro di Yogyakarta atau di Pasar Klewer dan Pasar Gede di Solo yang jumlahnya relatif kecil. *Keempat* adalah penumpang yang betul-betul baru, mereka mengisi liburan bersama keluarga sekaligus ingin menikmati perjalanan dari Stasiun Klaten ke Kota Yogyakarta atau Solo. *Kelima* adalah turis mancanegara yang sedang dalam perjalanan dari Stasiun Klaten ke Yogyakarta atau dari Stasiun Klaten ke Solo atau sebaliknya. *Keenam*, adalah rombongan wisata dadakan dengan tujuan Yogyakarta atau Solo, rombongan wisata siswa pelajar dari luar kota seperti Magelang dan Temanggung” (Sri Rumani, 2018:1–2).

Harga yang terjangkau membuat masyarakat lebih cenderung memilih jasa transportasi kereta api daripada jasa transportasi lainnya. Selain harga

yang terjangkau, masyarakat juga terhindar dari kemacetan. Meskipun PT KAI merupakan perusahaan monopoli yang tidak ada pesaing yang sama, namun mengingat visi PT KAI yang berbunyi “menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan dan memenuhi harapan *stakeholders*”. Dengan demikian, apabila visi dan misi sudah tercapai diharapkan kepuasan pelanggan di Stasiun Klaten semakin meningkat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan (Kotler & Keller, 2016:153). Konsumen akan merasa puas apabila fasilitas yang diberikan memadai dan kualitas pelayanan baik yang membuat konsumen menggunakan kembali jasa transportasi tersebut.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti di Stasiun Klaten bahwa penumpang masih belum puas terhadap pelayanan yang ada di Stasiun Klaten masih kurang maksimal, jadwal keberangkatan dan tiba kereta api di Stasiun Klaten sering terlambat, petugas di Stasiun Klaten jarang memberikan informasi tentang keterlambatan kereta kepada penumpang. Seperti diketahui bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dengan harapan-harapannya (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:146).

Menurut Husain Umar (2015:64) faktor-faktor yang memperngaruhi kepuasan konsumen atau penumpang adalah kualitas produk, kualitas

pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Sedangkan Irawan dalam Thomas Aquino Wahyu Adi Putranto (2016:18) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain kualitas produk termasuk didalamnya fasilitas, harga, kualitas jasa, e*motional factor* dan biaya. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.

Menurut Fajar Laksana (2018:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, perusahaan jasa transportasi akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen untuk menggunakan kembali jasa transportasi. Ketepatan waktu merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa kereta api terhadap pengguna jasa transportasi tersebut agar konsumen dapat merencanakan sesuatu dengan tepat dan pasti.

Hasil survei awal peneliti di Stasiun Klaten terhadap pelayanan ditemukan permasalahan antara lain Stasiun Klaten masih terlihat kotor/kurang bersih, masih adanya pedagang kaki lima di Stasiun Klaten, sempitnya lahan parkir bagi orang yang ingin menjemput/mengantar penumpang di Stasiun Kelaten, menu makanan yang ditawarkan di kantin Stasiun Klaten kurang diminati penumpang/pengunjung. Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, Algifari (2016:2). Jadi dapat diambil kesimpulan segala

bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspetasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Hasil survei awal peneliti terhadap fasilitas di Stasiun Klaten ditemukan permasalahan antara lain ruangan tunggu penumpang sempit, fasilitas tempat duduk masih kurang, minimnya petugas yang ada di Stasiun Klaten yang menyebabkan penumpang sulit untuk diatur. Minimnya petugas ini dikarenakan stasiun Klaten ini termasuk stasiun yang kecil, sehingga tidak diperlukan petugas yang banyak. Menurut Fandy Tjiptono (2013:74), fasilitas adalah kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Fasilitas dalam kereta api dapat berupa kelayakan gerbong kereta, kebersihan gerbong kereta, kelayakan tempat duduk dan kelayakan toilet dalam kereta maupun di Stasiun.

Untuk mendapatkan permasalahan yang lebih konkrit, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, dan fasilitas di Stasiun Klaten. Berikut adalah hasil penyebaran kuesioner tersebut.

Tabel I.1
Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas di Stasiun Klaten

No	Variabel	Jawaban Responden	
		Puas	Tidak Puas
1	Kepuasan Penumpang		
	a. Pelayanan yang ada di Stasiun Klaten	6	24
	b. Jadwal keberangkatan dan tiba kereta api di Stasiun Klaten	10	20
	c. Petugas di Stasiun Klaten memberikan informasi tentang keterlambatan kereta kepada penumpang	7	23
2	Kualitas Pelayanan		
	a. Keadaan di Stasiun Klaten	4	26
	b. Adanya pedagang kaki lima	0	30
	c. Lahan parkir	4	26
	d. Menu makanan	6	24
3	Fasilitas Ruang Tunggu		
	a. Ruang tunggu	10	20
	b. Tempat duduk	7	23
	c. Jumlah petugas	9	21

Sumber: Survei awal peneliti, 2021

Tabel I.1 menjelaskan bahwa kepuasan penumpang di Stasiun Klaten merupakan permasalahan pokok yang ditemukan peneliti. Dari 30 responden yang dijadikan sampel survei awal diketahui bahwa 24 responden tidak puas dengan pelayanan yang ada di Stasiun Klaten, 20 responden tidak puas dengan jadwal keperangkatan dan tiba kereta api yang sering terlambat, 23 responden tidak puas dengan petugas dalam memberikan informasi tentang keterambatan kereta api.

Selain itu, 26 responden tidak puas dengan keadaan di Stasiun Klaten, 30 responden tidak puas dengan adanya pedagang kaki lima di Stasiun Klaten, 26

responden tidak puas dengan lahan parkir yang ada di Stasiun Klaten, dan 24 responden tidak puas dengan menu makanan yang ada di Stasiun Klaten. Dilihat dari fasilitas, sebanyak 20 responden tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu, 23 responden tidak puas dengan jumlah dan keadaan tempat duduk di Stasiun Klaten, dan 21 responden tidak puas dengan sedikitnya petugas yang ada di Stasiun Klaten.

Berdasarkan uraian di atas dan dihubungkan dengan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk membahas hal tersebut ke dalam penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Klaten.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten?
3. Apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi bekal bagi penulis untuk menerapkan ilmu pemasaran yang sudah dipelajari dalam menghadapi dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen pemasaran perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan waktu, fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas perusahaan.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi bahan referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang pemasaran jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE.

Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill,. Boston.

Endang dan Laily Nur Cholida. (2017). "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro". *Jurnal Teknik A* Vol. 9 No. 2, September 2017, Hlm. 911–915.

Feni Maryati dan Nur Elfi Husda. (2020). "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam". *Jurnal Magisma* Vol. VIII No. 1 – Tahun 2020, Hlm. 19–26.

Handi Irawan. (2014). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Hasan, Iqbal. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Harianto, Dian. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Masal Cepat (Mass Rapid Transit) Di Stasiun Pasar Turi Surabaya. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Indah Permata Sari, Heriyanto, dan Irwan Septayuda. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang". *Jurnal Manajemen* Universitas Bina Darma Palembang.

Juwandi, Hendy Irawan. (2014). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. (2015). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, diadaptasi oleh A.B.Susanto (terj. Ancella Nitawati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran: pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Parasuraman, A. Valerie. (2011). *Delivering Quality Service*. (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.

Putranto, Thomas Aquino Wahyu Adi. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta”. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta”. *Jurnal Eksis*, Vol 13, No 1, April 2018, Hlm. 69–80.

Rumani, Sri. (2018). “Predikat Yogyakarta Sebagai Kota Pelajar”. *https://www.kompasiana.com/srirumani/5ae8ea3fdd0fa802611a8862/yogyakarta-kota-pendidikan*. diakses tanggal 4 Juni 2021.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2013). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Qualty & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2018). *Service, Qualty & Satisfication*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husain. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

William dan Tiurniari Purba. (2020). “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam”. *Jurnal EMBA*, Vol.8 No.1 Februari 2020, Hlm. 1987–1996.