

**ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI – LUBUKLINGGAU
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Tugas Akhir Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

OLEH :

PRAGAUTA LAJAYA

NIM : 112021106

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI – LUBUKLINGGAU
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)



DISUSUN OLEH :
PRAGAUTALAJAYA
NIM : 112021106

Mengetahui

Disetujui
Dekan Fakultas Teknik



Ir. A. Junaidi, M.T.
NIDN: 0202026502

Disetujui
Ketua Program Studi Sipil



Mira Setiawati, S.T., M.T.
NIDN: 0006078101

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI – LUBUKLINGGAU
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)



DISUSUN OLEH :
PRAGAUTALAJAYA
NIM : 112021106

Mengetahui

Disetujui
Dosen Pembimbing I



Ir. Revisdah, M.T.
NIDN. 0231056403

Disetujui
Dosen Pembimbing II



M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T.
NIDN. 0219038701

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI – LUBUKLINGGAU
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

DISUSUN OLEH :
PRAGAUTA LAJAYA
NIM : 112021106

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 04 September 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI :

1. **Ir. Erny Agusri, M.T.**
NIDN. 0029086301
2. **Ir. Noto Royan, M.T.**
NIDN. 0203126801
3. **Dr. Verinazul Septriasyah, S.T., M.T.**
NIDN. 0221098601



Laporan Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana sipil (S.T)

Palembang, 04 September 2025
Program Studi Teknik Sipil

Ketua

Mira Setiawati, S.T., M.T.
NIDN. 0006078101

JURUSAN TEKNIK SIPIL
SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam peneltiam tugas akhit ini yang berjudul **”ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI – LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)”** tidak

dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan timggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Pragauta lajaya

NIM. 112021106

**ANALISA KINERJA KERETA API INDONESIA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ANTARKOTA RUTE KERTAPATI
– LUBUK LINGGAU MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL)**



TUGAS AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah Tugas Akhir
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang**

OLEH:

PRAGAUTA LAJAYA

NIM : 112021106

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *“Sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”*
(Q.S Ar-Ra’d, Ayat 11)
- *“Tetaplah berusaha ditengah kegagalan dan tetaplah kuat ditengah badai cobaan. Hidup yang indah bukan dengan berleha-leha, namun diperjuangkan dengan penuh suka cita”*
(Umar Bin Khatab)
- *“Only you can change your life, nobody else can do it for you”*
(Pragauta Lajaya)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

- Teruntuk kedua orangtua ku papa (Isman Muzani) dan mama (Silpi Yanti) yang menjadi penyemangat dalam setiap langkahku serta kakak-ku (Tara Agung Febranta) yang selalu memastikan setiap keperluan-ku tercukupi dan adikku (Yunaeta Lilingga) tercinta.
- Mama Silpi Yanti terimakasih sudah berjuang sejauh ini. terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bentuk dorongan, semangat, motivasi, dan nasihat yang diberikan kepada penulis. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati, Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, ma.
- Kakak Tara Agung Febranta. Terima kasih telah memastikan kehidupan adik- adiknya berjalan dengan baik. Terima kasih telah mengusahakan sejauh ini. Terima kasih atas dukungan moral maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
- Dosen- dosenku yang telah membimbing dan memberi ilmu yang bermanfaat selama berkuliah di universitas muhammdiyah palembang.

- Semua teman – teman seperjuangan di teknik sipil yang telah berjuang bersama selama perkuliahan.
- Almamater kebanggaanku, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Teruntuk teman- temanku yang sama-sama berjuang Irsan, Dasirul, Arbi, Mhedy, Galih, Dio, Dimas, Jefri. Terimakasih untuk waktu yang telah dihabiskan bersama sama selama masa perkuliahan.
- Kepada seseorang yang penulis temui di tahun 2023 terimakasih telah menjadi bagian paling menyenangkan dan menemani proses perkuliahan, serta memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Ternyata dengan adanya dirimu di kehidupan penulis memberikan dampak yang sangat besar untuk terus maju dan berproses menjadi lebih baik dan mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, sabar dan menerima arti kehilangan. Terimakasih atas semangat yang diberikan untuk terus berjalan mengejar pendidikan hingga berada dititik ini, terimakasih banyak.
- Last but not least, terakhir penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih untuk diriku sendiri **Pragauta Lajaya** karena telah berjuang sejauh ini. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas meski semua hal tidak berjalan sesuai harapan. Terimakasih kepada jiwa yang tetap kuat meski berkali kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah meski lelah sering kali tak terlihat. Serta setiap ketakutan yang dihadapi dengan keberanian. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisa kinerja Kereta Api Indonesia terhadap kepuasan pelanggan antarkota rute Kertapati – Lubuklinggau menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di rute kereta api Kertapati - Lubuklinggau, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode *Service Quality* (SERVQUAL). Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan transportasi publik yang lebih baik..

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Mira Setiawati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ir. Revisdah, M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materiil yang tiada henti.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat, yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, pengelola transportasi, serta masyarakat luas.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan bagi kita semua. Aamiin.

palembang, agustus 2025
Penulis

Pragauta Lajaya

INTISARI

Transportasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kereta Api Indonesia Divre III Regional Palembang menjadi salah satu transportasi public yang sangat berperan dalam kebutuhan penumpang untuk menunjang perjalanan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api penumpang pada PT KAI Divisi Regional III Palembang. Metode penelitian menggunakan *Service Quality (SERVQUAL)* dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Secara keseluruhan diperoleh nilai gap score sebesar 0,02 yang menunjukkan nilai dari kualitas layanan berada pada indikator positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak Kereta Api Indonesia Divre III Palembang khususnya rute antarkota Kertapati – Lubuklinggau. Sedangkan jika dilihat secara dimensi *service quality* didapat hasil, *Tangibles* (bukti fisik) gap score sebesar -0.10, *Reliability* (keandalan) gap score sebesar 0.07, *Responsiveness* (daya tanggap), gap score sebesar 0.25, *Assurance* (jaminan) gap score sebesar -0.06, *Empathy* (empati) gap score sebesar -0.05

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diperlukan perbaikan pada indikator - indikator yang menunjukkan hasil negatif khususnya pada indikator *Tangibles* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dengan adanya perbaikan pada indikator tersebut diharapkan kualitas layanan dapat ditingkatkan kualitas layanan yang diberikan dapat dirasakan secara optimal.

Kata kunci: Kereta Api Indonesia, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

ABSTRACT

Transportation is a fundamental need for society in supporting daily activities. Indonesian Railways (PT KAI) Division III Regional Palembang serves as one of the public transportation modes that plays an important role in fulfilling passenger needs for mobility. This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction of passenger train users at PT KAI Regional Division III Palembang. The research method applies the Service Quality (SERVQUAL) model, with data collected through questionnaires distributed to respondents.

Overall, a gap score of 0.02 was obtained, indicating that the service quality value lies in a positive indicator. This shows that customers are generally satisfied with the services provided by PT KAI Division III Palembang, especially on the intercity route Kertapati–Lubuklinggau. However, based on service quality dimensions, the results show: Tangibles gap score of -0.10, Reliability gap score of 0.07, Responsiveness gap score of 0.25, Assurance gap score of -0.06, and Empathy gap score of -0.05.

To further improve customer satisfaction, improvements are required in the dimensions with negative values, particularly Tangibles, Assurance, and Empathy. Enhancing these aspects is expected to optimize the overall service quality experienced by customers.

Keywords: Indonesian Railways, Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
SURAT PERNYATAAN.....	5
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	7
KATA PENGANTAR.....	ii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Alur Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Transportasi Publik di Indonesia	6

2.1.1	Tujuan Transportasi Umum.....	7
2.1.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi	8
2.1.3	Tranportasi Darat.....	9
2.2	Kereta Api sebagai Transportasi Antarkota	10
2.3	Rute Kertapati – Lubuk Linggau.....	10
2.4	Landasan Teori	11
2.4.1	Pelayanan Jasa.....	11
2.4.2	Kualitas Pelayanan	12
2.4.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	13
2.5	Teori SERVQUAL	14
2.5.1	Pengertian dan Dimensi SERVQUAL.....	14
2.5.2	Aplikasi SERVQUAL dalam Transportasi.....	15
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7	Tahapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Diagram Kartesius.....	17
2.7.1	Penentuan Variabel dan Penyusunan Kuesioner	18
2.7.2	Uji Instrumen.....	22
2.7.3	Uji Validatis	22
2.7.4	Uji Reabilitas	23

2.8 Penelitian Terdahulu.....	24
2.9 Kerangka Pemikiran	25
2.9.1 Diagram Kerangka Berpikir	26
2.10 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Teknik Analisis Data	31
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.8.2 Analisis Gap SERVQUAL	31
3.8.3 Penentuan Prioritas Perbaikan	32
3.9 Diagram Alur Penelitian.....	33

3.10 Form Kuisioner.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang.....	39
4.2 Karakteristik Responden	39
4.3 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	42
4.3.1 Data Kuesioner Pernyataan Responden Terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang – Lubuklinggau.....	43
4.3.2 Data Kuesioner Pertanyaan Responden Terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang – Lubuklinggau	50
4.4 Uji Validitas	52
4.5 Uji Reliabilitas.....	53
4.6 Importance Performance Analysis (IPA)	54
4.7 Diagram Kartesius	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 SARAN	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penggunaan Skala Likert.....	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	30
Tabel 3. 2 Tabel Kriteria Pengujian	31
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Data	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	41
Tabel 4. 3 Kriteria Pengujian.....	43
Tabel 4. 4 Data variabel X.....	43
Tabel 4.5 Data variabel Y.....	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Data Kuesioner Pernyataan Responden terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang-Lubuklinggau	48
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Data Kuesioner Pertanyaan Responden terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang-Lubuklinggau	50
Tabel 4. 8Hasil Uji Validitas Pernyataan Responden Terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang-Lubuklinggau	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Responden Terhadap Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang-Lubuklinggau	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 11 Perhitungan Rata-Rata Jawaban Penumpang Terhadap Pernyataan dalam Menggunakan Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang – Lubuklinggau ..	55

Tabel 4. 12Rata-Rata Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan Kereta Api Indonesia Kertapati - Lubuklinggau Tiap Dimensi	56
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartersius	21
Gambar 4. 1 Grafik Rata-Rata Terhadap Jawaban Pernyataan dan Pertanyaan penumpang Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang- Lubuklinggau	56
Gambar 4. 2 Gambar Diagram Kartesius	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat. Seiring dengan meningkatnya urbanisasi dan kebutuhan perjalanan antarkota, kereta api menjadi pilihan utama bagi banyak warga karena dianggap lebih efisien, ekonomis, dan relatif aman dibanding moda transportasi darat lainnya (Jaf'ar 2023). PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai penyedia jasa transportasi kereta api Tunggal di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan berkualitas yang dapat menjamin kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Salah satu rute strategis yang menjadi fokus perhatian adalah lintas Kertapati – Lubuklinggau, yang menghubungkan pusat administrasi di Palembang dengan kawasan perbukitan di Lubuklinggau. Rute ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat umum, tetapi juga penting bagi aktivitas perekonomian antarwilayah. Namun, di tengah peningkatan jumlah pengguna, tuntutan akan kualitas pelayanan yang prima pun semakin besar. Pelanggan tidak hanya menilai dari ketepatan waktu atau tarif, tetapi juga dari kenyamanan, keselamatan, fasilitas pendukung, hingga interaksi dengan petugas pelayanan (Galih Wijaksana Affandi 2017).

Kualitas layanan publik, terutama dalam konteks transportasi, secara teoritis dapat diukur menggunakan kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Nst, Isya, and Saleh 2022), yang mengelompokkan pelayanan ke dalam lima dimensi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). SERVQUAL terbukti efektif untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi atas layanan yang diterima. Dalam studi yang dilakukan oleh (Nur Even 2016) pada wilayah Divisi Regional III.1 Kertapati, ditemukan adanya gap signifikan pada aspek kecepatan tanggapan dan kejelasan informasi kepada penumpang, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Sementara itu, hasil riset (Galih Wijaksana Affandi 2017) terhadap stasiun Kertapati dan Tanjung Karang juga menunjukkan bahwa meskipun mayoritas

pelanggan merasa puas terhadap pelayanan, terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Di antaranya adalah aksesibilitas untuk disabilitas, fasilitas umum (toilet dan tangga ke peron), serta kenyamanan ruang tunggu. Gap terbesar ditemukan pada indikator kesetaraan dan kenyamanan, di mana nilai SERVQUAL menunjukkan defisit -1.13 dan -0.93, yang berarti persepsi pelanggan lebih rendah dibanding harapan mereka.

Secara kuantitatif, penelitian (Jaf'ar 2023) yang menggunakan metode gabungan SERVQUAL dan CSI menemukan bahwa nilai gap score tertinggi berada pada dimensi *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik dan kebersihan, yang menjadi perhatian utama pelanggan di Stasiun Tasikmalaya. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa kualitas pelayanan fisik memainkan peran penting dalam persepsi pelanggan, khususnya di daerah dengan tingkat kunjungan tinggi.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi empiris terhadap pelayanan PT KAI (Persero) khususnya pada rute antarkota Kertapati – Lubuklinggau, yang hingga kini belum banyak diteliti secara mendalam dengan model SERVQUAL. Fokus analisis adalah mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki gap terbesar antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. Melalui pengumpulan data primer berupa survei dan pengolahan kuantitatif menggunakan skala Likert, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis dan berbasis data untuk peningkatan mutu layanan PT KAI di rute tersebut.

Dengan meningkatnya kompetisi di sektor transportasi dan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap hak mereka sebagai pengguna jasa, maka pengukuran kinerja pelayanan berbasis persepsi pelanggan menjadi hal yang tak terhindarkan. Evaluasi yang berbasis metode SERVQUAL tidak hanya akan mengungkap kelemahan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan layanan yang tepat sasaran. Oleh karena itu, riset ini menjadi penting untuk dilakukan demi mewujudkan layanan kereta api yang lebih responsif, aman, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada rute Kertapati – Lubuklinggau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Dimensi pelayanan manakah yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar antara harapan dan persepsi pelanggan, serta bagaimana rekomendasi strategis untuk peningkatannya?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus dalam pembahasannya, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

- a. Objek penelitian terbatas pada layanan kereta api antarkota rute Kertapati – Lubuklinggau yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya pada kelas ekonomi
- b. Responden penelitian adalah penumpang yang pernah menggunakan layanan KA rute Kertapati – Lubuklinggau minimal satu kali dalam 3 bulan terakhir, dan berusia minimal 17 tahun.
- c. Dimensi pelayanan yang dianalisis dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).
- d. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert dan dianalisis secara kuantitatif.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui Tingkat kepuasan dan kesenjangan (gap) yang dirasakan pelanggan kereta api Indonesia rute kertapati – lubuklinggau.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada layanan kereta api antarkota rute Kertapati –

Lubuklinggau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

2. Mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan kereta api antarkota pada rute Kertapati – Lubuklinggau.
3. Menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan nilai gap terbesar dari hasil analisis SERVQUAL.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa, dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dari sumber informasi untuk mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan transportasi umum.
2. Bagi masyarakat, dapat membantu meningkatkan efisien dan efektivitas transportasi umum khususnya pada Kereta Api Indonesia yang ada pada cakupan wilayah Divre III Palembang

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bagian bab utama, dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan topik penelitian, teori kualitas pelayanan (SERVQUAL), konsep kepuasan pelanggan, serta kajian penelitian terdahulu yang mendukung penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan.

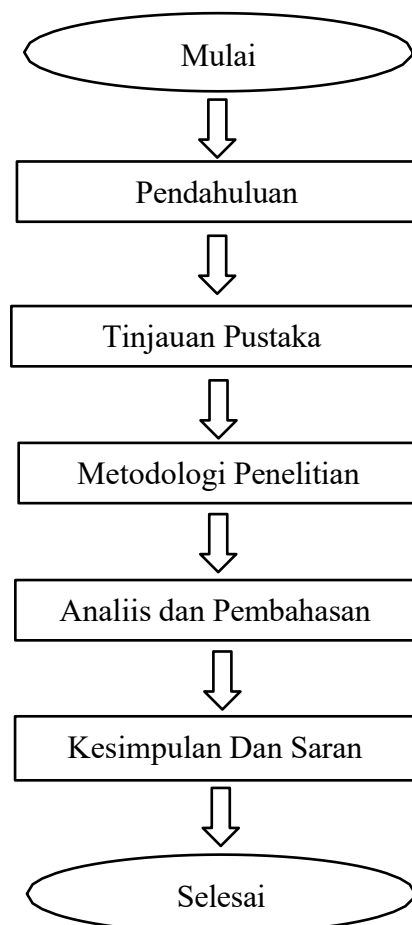
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat penyajian data hasil survei, analisis hasil penelitian dengan pendekatan SERVQUAL, serta pembahasan berdasarkan temuan dan teori yang relevan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan untuk pihak akademik, peneliti selanjutnya, maupun pihak terkait lainnya.

1.7 Bagan Alur Penulisan



DAFTAR PUSTAKA

- Galih Wijaksana Affandi. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api Ekonomi Bandung Raya." *Sinta 5*, 1–23.
- Hasibuan, M, A I L Nasution, and N Aslami. 2024. "Pengaruh Tarif, Kepercayaan Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Marpoken Delivery Di Desa Gunung Tua." *Equivalent: Journal Of Economic, Accounting and Management* 2 (2): 307–23.
- Jaf'ar, Laudri. 2023. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI STASIUN TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TUGAS." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII (I): 1–19.
- Muslim, Asrizal, and Bambang Utoyo S. 2020. "Penilaian Pelanggan Menurut Persepsi Kepuasan Dan Kepentingan Pada Fasilitas Ruang Publik Stasiun Kertapati Dan Tanjung Karang." *Jurnal Tekno Global UIGM Fakultas Teknik* 9 (1): 20–27. <https://doi.org/10.36982/jtg.v9i1.1210>.
- Nst, Ridho Muhammad Havidh, M Isya, and Sofyan M Saleh. 2022. "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja." *Journal of The Civil Engineering Student* 4 (3): 302–8. <https://doi.org/10.24815/journalces.v4i3.19213>.
- Nur Even. 2016. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KERETA API TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) WILAYAH SUB DIVISI REGIONAL III.1 KERTAPATI PALEMBANG," 1–23.
- Sari, Indah UlkiyaJoko widodo. 2016. "MANAJEMEN STRATEGI PT KERETA

COMMUTER INDONESIA WILAYAH VIII SURABAYA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG KERETA RUTE
SURABAYA-BLITAR” 4 (05): 1–23.

Yola, Melfa, and Duwi Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12 (1): 301–9.
<https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>.