

**ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA KERETA API TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE*  
STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Profesi Ahli Madya Pemasaran



Disusun Oleh :

MEIRY ANDINI HARTAHATI

10410131006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

**ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA KERETA API TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE*  
STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA**

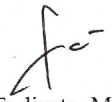
**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan  
Pada tanggal 10 - Mei - 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Pemasaran  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

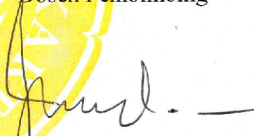
Disetujui

Koordinator Program Studi  
D III Pemasaran

  
Farlianto, MBA

NIP. 197009252000121001


Dosen Pembimbing

  
Wardana, S.E

NIP. 196712271999031002

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola



  
Dapan, M.Kes.

NIP 19571012.198502.1.001

**ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA KERETA API TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE*  
STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh:

Meiry Andini Hartahati

10410131006


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Diploma III Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 10 MEI 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna  
memperoleh gelar Ahli Madya Pemasaran

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Farlianto, MBA	Ketua Penguji		13 MEI 2013
Wardana, S.E	Sekretaris		13 MEI 2013

Yogyakarta, 23 MEI 2013

  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,  
Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP.1955032819830310024

  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola,  
Dapan M. Kes.  
NIP.19571012.198502.1.001

## **MOTTO**

**Tak ada yang tak mungkin sebelum kita berani mencoba dan berusaha mencapainya.**

**Semua takdir dan keputusan ada pada Allah SWT, namun semua hasil yang akan kita dapatkan nantinya akan berbanding lurus dengan apa yang telah kita usahakan untuk menggapai yang kita inginkan.**

**Kegagalan bukanlah suatu kemenangan yang tertunda, tetapi kegagalan adalah bagaimana kita belajar untuk berlapang dada dan berani bangkit untuk terus mencoba.**

**Hidup itu indah, ketika kita tak pernah lupa untuk selalu bersyukur. Bersyukur bukan atas hal yang besar tetapi sekecil apapun itu, dari bersyukur kita akan jauh dari kata mengeluh dan kegalauan.**

**Semua peristiwa yang telah terjadi pada hidup kita bukanlah tanpa alasan, semua menjadikan kita lebih menghargai dan memaknai kehidupan.**

**Berbagilah selama kita masih bisa berbagi, meskipun itu kecil tapi ketulusan akan membuatnya menjadi besar.**

**Jangan pernah memandang sesuatu yang pernah terjadi, tetapi pandanglah ke depan yang akan membuat kita lebih baik.**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobil'alamin, penulis haturkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan perlindungan, kesehatan, dan kelancaran, atas berkah dan petunjukNya dalam keberhasilan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibuku tercinta yang tiada pernah berhenti berkerja keras dan berdoa demi kelancaran dan keberhasilan putrinya.
2. Adik-adikku tersayang yang telah memberikan canda tawa dan dukungannya.
3. Teman-teman D III Manajemen Pemasaran 2010 yang telah menjadi keluarga keduaku dimana aku mendapatkan kehangatan dan inspirasi-inspirasi baru yang tak ternilai harganya.
4. Almamaterku tercinta.

***Karya ini ku bingkiskan untuk :***

***Keluarga kecilku yang sangat kucintai,***

***Kakek dan nenek yang senatiasa mendoakan keberhasilan cucunya,***

***Orang-orang yang mencintaiku dengan tulus,***

***Tak terkecuali untuk orang-orang yang memandanguku sebelah mata,***

***kekuatan tanpa batasku.***

***Kelulusan ini merupakan awal menuju perubahan, dan akan kubuktikan secepatnya***

***Kesuksesan itu pasti menjadi milikku...***

***Amin Ya Rabal 'alamin.***

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meiry Andini Hartahati  
NIM : 10410131006  
Program Studi : Diploma III Pemasaran  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir : Analisis Sikap Pengguna Jasa Kereta Api terhadap  
Kualitas Layanan pada Bagian *Customer Service* Stasiun  
Besar Tugu Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini benar-benar karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau sebagai persyaratan penyelesaian studi perguruan tinggi oleh orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 6 - MEI - 2013

Yang Menyatakan,



Meiry Andini Hartahati

NIM. 10410131006

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA KERETA API TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Meiry Andini Hartahati

10410131006

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) sikap pengguna jasa kereta api terhadap kualitas layanan *customer service* yang ada pada Stasiun Besar Tugu Yogyakarta, (2) indikator apa yang paling mempengaruhi sikap pengguna jasa kereta api terhadap kualitas layanan di *customer service* pada Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.

Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api pada Stasiun Besar Tugu Yogyakarta pada Bulan Februari-Maret 2013. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling*. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang mendatangi ruangan *customer service*. Data diperoleh melalui kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis kuantitatif berupa indeks sikap pengguna jasa kereta api terhadap indikator yang melekat pada *customer service* di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.

Dari hasil perhitungan indeks sikap diketahui tanggapan pengguna jasa kereta api terhadap indikator pelayanan pada bagian *customer service* sangat baik, yang ditunjukkan oleh indeks sikap sebesar 4,26. Karakteristik pengguna jasa kereta api mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang atau sebesar 56%. Dilihat dari usia, mayoritas responden berusia kisaran 21-25 tahun sebanyak 59 orang atau sebesar 59%. Mayoritas pekerjaan adalah lain-lain sebanyak 35 orang atau 35% dengan penghasilan mayoritas Rp1.000.000,00 sampai Rp1.500.000,00 sebanyak 38 orang atau 38%.

**Kata kunci : Sikap Pengguna Jasa Kereta Api dan Kualitas Layanan**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh,

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW.

Keberhasilan dalam penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dapan, M.Kes, selaku Ketua pengelola Universitas Negeri Yogyakarta, dan seluruh staff karyawan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis dalam terselesaikannya tugas akhir penulis.
2. Farlianto, MBA, selaku koordinator Program Studi Pemasaran Diploma III yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sekaligus menjadi penguji utama yang ikut menyempurnakan tugas akhir penulis.
3. Wardana, S.E, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan perhatiannya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Ayah dan Ibu yang telah memberikan perhatian dan dukungan baik secara moril ataupun materiil, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan sangat baik.
5. Teman terdekatku yang selalu memberikan kebahagiaan, semangat dan doa yang tulus.
6. Keluarga kedua, seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran 2010 yang telah memberikan pengalaman, ilmu, kebersamaan, persahabatan, dan kenangan-kenangan yang indah dan tak terlupakan.



7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Amin.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 6 Mei 2013

Penulis,



Meiry Andini Hartahati

NIM. 10410131006

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II      LANDASAN TEORI.....	7
A. Pemasaran.....	7
B. Pemasaran Jasa.....	11
C. Posisi Jasa dan Dimensi Kualitas Layanan.....	14

	D. Perilaku Konsumen.....	18
	E. Sikap Konsumen.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	A. Desain Penelitian.....	31
	B. Lokasi, Waktu dan Subyek Penelitian.....	33
	C. Variabel Penelitian.....	33
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
	E. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
	F. Instrumen Penelitian dan Pengujian Instrumen.....	37
	G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
	B. Hasil Penelitian.....	50
	C. Analisis Data.....	58
	D. Pembahasan.....	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
	A. Kesimpulan.....	69
	B. Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	71
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

1. Kisi-kisi instrumen penelitian.....	38
2. Uji validitas.....	40
3. Uji reliabilitas.....	41
4. Jenis kelamin responden.....	50
5. Umur responden.....	51
6. Pekerjaan responden.....	51
7. Penghasilan responden.....	52
8. Kategori tingkat indikator keandalan.....	54
9. Kategori tingkat indikator ketanggapan.....	55
10. Kategori tingkat indikator jaminan.....	56
11. Kategori tingkat indikator empati.....	57
12. Kategori tingkat indikator bukti fisik.....	58
13. Skor indikator.....	59
14. Perhitungan nilai indikator.....	60
15. Hasil pernyataan responden.....	62
16. Hasil perhitungan nilai pernyataan.....	63
17. Nilai $X_k$ .....	63
18. Hasil perhitungan indeks sikap.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Struktur organisasi.....	48
-----------------------------	----