

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. KAI DAOP 7 MADIUN**



## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Pedrahestu Nalendra

NIM : 16414302

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan PT. KAI DAOP 7 Madiun  
Nama : Pedrahestu Nalendra  
NIM : 16414302  
TTL : Magetan 9 Februari 1989  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 09 Agustus 2023

Pembimbing I



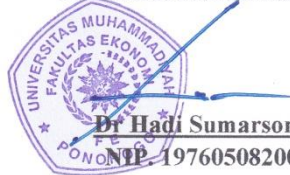
Adi Santoso, SE., MM  
NIDN.0727118803

Pembimbing II



Naning Kristiyana, SE., MM  
NIDN.0721117501

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508200501 1 002

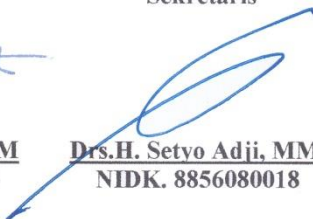
Dosen Penguji

Ketua



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN.0727118803

Sekretaris



Drs. H. Setyo Adji, MM  
NIDK. 8856080018

Anggota



Dwi Warni W, SE., MM  
NIDN. 0710048902

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 09 Agustus 2023



Pedrahestu Nalendra  
NIM 16414302

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. KAI DAOP 7 Madiun. The population of this study are customers who have used the services of PT. KAI DAOP 7 Madiun A total of 854 customers. The number of samples used is 100 respondents. The sampling method uses a purposive sampling technique. Retrieval of research data is done by using a questionnaire filled out by respondents. The data analysis method used is Instrument Test, (Validity Test and Reliability Test), multiple linear regression analysis, Determination Test ( $R^2$ ) and Hypothesis Test (t test). the results of this study found that Tengible, Reliability, Responsibility, Assurance and Empathy partially and simultaneously affect Customer Satisfaction of PT. KAI DAOP 7 Madiun.

**Keywords:** Quality of service, Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. KAI DAOP 7 Madiun. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. KAI DAOP 7 Madiun Sebanyak 854 Pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh responden. Metode Analisis Data yang digunakan adalah Uji Instrumen, (Uji Validitas dan Uji Realibilitas), Analisis regresi linear berganda, Uji Determinasi ( $R^2$ ) dan Uji Hipotesis (uji t). hasil penelitian ini menemukan bahwa Tengible, Reliability, Responsice, Assurance dan Emphaty secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. KAI DAOP 7 Madiun.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Tengible, Reliability, Responsice, Assurance, Emphaty dan Kepuasan Pelanggan

## MOTTO

“Mereka yang melakukan hal baik akan mendapatkan yang terbaik juga”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terucap do'a dan raya syukur kepada Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga sampai saat ini masih diberi kesehatan , kemudahan , kelancaran serta kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Bapak Pangat dan Ibu Sutinah yang telah memberikan kasih sayang untuk putra-putrinya, yang mendidik, mendampingi dan memberikan dukungan serta selalu mendo'akan yang terbaik.
2. Kepada bapak Dr.Hadi Sumarsono, SE.,Msi selaku dekan di fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Kepada ibu Naning Kristiyana, SE.,MM selaku Kaprodi sekaligus dosen pembimbing dua yang memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Kepada bapak Adi Santoso, SE.,MM selaku dosen pembimbing satu yang memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kepada bapak ibu dosen fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada teman teman manajemen prosus K2 yang telah memberikan dukungan bantuan dan semangat selama menyusun skripsi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI DAOP 7 Madiun” dapat terselesaikan guna sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana di fakultas ekonomi universitas muhammadiyah ponorogo. Menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dengan tulus hati dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada::

1. Dr Hadi Sumarsono, SE.Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNMUH Ponorogo.
2. Naning Kristiyana, SE.,MM Kepala Program Studi Manajemen UNMUH Ponorogo sekaligus pembimbing II
3. Adi Santoso, SE., MM selaku pembimbing I
4. Pelanggan dan pengguna jasa transformasi Kereta Api DAOP 7 Madiun.
5. Bapak Pangat dan Ibu Sutinah selaku kedua orang tua penulis yang dengan tulus hati dan cinta kasih memberikan doa yang tidak pernah putus dan memberikan dukungan yang tak terhenti.
6. Teman-teman manajemen prosus K2 yang memberi semangat dan membantu serta menemani selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan harapan semoga skripsi ini



memberi manfaat kepada pembaca.

Ponorogo, 9 Agustus 2023





## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iii
Abstrak .....	iv
Motto.....	v
Hal Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	7
a. Manajemen Pemasaran .....	7
1) Pengertian Pemasaran .....	7
2) Tujuan Pemasaran .....	9
3) Strategi Pemasaran .....	11
2.2 Bauran Pemasaran .....	12
a) Product (produk).....	13
b) Price (harga) .....	13
c) Place (tempat) .....	13
d) Promotion (promosi) .....	14
e) <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik).....	14
f) <i>People</i> (orang).....	14
g) <i>Process</i> (Proses) .....	14

2.3	Kualitas Pelayanan.....	15
1)	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2)	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
a)	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	17
b)	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	18
c)	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	20
d)	Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	21
e)	Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	23
2.4	Perilaku Konsumen.....	24
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	25
1)	Pengertian kepuasan pelanggan.....	25
2)	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	26
3)	Indicator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6	Penelitian Terdahulu.....	28
2.7	Kerangka Berfikir.....	32
2.8	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Ruang Lingkup.....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	37
1)	Populasi Penelitian.....	37
2)	Sampel Penelitian.....	37
3.3	Metode Pengambilan Data.....	38
a.	Interview (wawancara).....	39
b.	Kuesioner.....	39
c.	Observasi.....	40
3.4	Data yang Dibutuhkan.....	40
a.	Data Primer.....	40
b.	Data Sekunder.....	41
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	41
1)	Variabel Independen (X).....	41
2)	Variabel Dependen (Y).....	44
3.6	Metode Analisis Data.....	45

3.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Hasil Penelitian .....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karkteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.4 Rating Scale .....	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terkait Bukti Fisik.....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Kehandalan .....	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Daya Tanggap .....	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terkait Jaminan .....	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terkait Empati.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2 Strktur Organisasi.....	53

