



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API MENOREH
PADA PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma
III**

**Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : DESI YUNITA

NIM : 14020314060001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Desi Yunita
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020314060001
3. Tempat / Tanggal Lahir : Lampung, 23 Desember 1995
4. Jurusan / Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran
5. Alamat : Jl. Iwenisari No. 02 Banjarsari, Tembalang
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api
Menoreh Pada PT Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IV Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 22 Mei 2017

Pembuat Pernyataan;

Desi Yunita

NIM. 14020314060001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API MENOREH
PADA PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP
IV SEMARANG**

Nama : Desi Yunita
NIM : 14020314060001
Jurusan : D III Manajemen Pemasaran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma
III Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro.

Dekan

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Semarang,

Wakil Dekan I Bid. Akademis

Dr. Hedi Pudjo Santoso, Msi

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

(.....)

Dosen Penguji

1. Dra. Rodhiyah, .SU

(.....)

2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

(.....)

ABSTRAKSI

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API MENOREH PADA
PT KERETA API (PERSERO) DAOP IV SEMARANG
Nama : Desi Yunita
NIM : 14020314060001

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi barang maupun jasa yang ditujukan pada konsumen di suatu daerah. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen, permintaan masyarakat Indonesia atas keberadaan penyedia jasa transportasi cukup besar dan hal tersebut memberikan dampak besar bagi perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi. Dan kondisi persaingan transportasi saat ini dapat dilihat melalui aspek pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Masalah dalam penelitian ini adalah penurunan jumlah penumpang Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelaksanaan pelayanan yang meliputi: dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang Kereta Api Menoreh Ekonomi/AC tujuan Semarang-Jakarta. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Metode penentuan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, *Accidental Sampling* dan jumlah responden ditentukan menggunakan teori *Cooper & Emory* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Alat analisis dengan menggunakan *Importance and Performance Analisis* dan *Cartesius Diagram*.

Hasil perhitungan antara kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan konsumen, maka akan diperoleh suatu tingkatan kesesuaian dan kepuasan dari lima dimensi, untuk tingkat kesesuaian diperoleh skor sebesar 86,71% yang artinya kinerja petugas/pramugari kereta dinilai cukup sesuai oleh penumpang dan tingkat kepuasan sebesar 3,90 yang artinya penumpang merasa cukup puas dengan kinerja petugas/pramugari Kereta Api Menoreh Ekonomi/AC tujuan Semarang-Jakarta.

Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas kinerja yang dilakukan perusahaan jasa, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen pembeli jasa transportasi kereta api. Disarankan sebaiknya pihak manajemen Kereta Api Menoreh tujuan Semarang-jakarta meningkatkan daya tanggap, empati, dan bukti langsung dari petugas/pramugari terhadap keluhan penumpang, kebutuhan penumpang, dan mengatasi permasalahan yang timbul selama perjalanan. Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, kereta api

ABSTRAKSI

Judul : Analysis of Service quality influence towards Customer satisfaction of Menoreh railway Passenger of PT Kereta Api (Persero) DAOP (Operational Area) IV Semarang
Nama : Desi Yunita
NIM : 14020314060001

Nowadays, the development of the transportation service industry has been rapidly growing and has an important role in the distribution of goods and services for the transportation customer in certain regions. Transportation services are, of course, having a lot of benefits offered to the customers. Indonesian demand for the transportation service providers is large enough and it gives a big impact for companies engaged in the field of transportation. The current condition of transportation services competition can be seen through the services aspect that given by the company to the customer.

The problem of this study is the decreasing number of Economy / AC class passenger in Menoreh railway, for Semarang-Jakarta destination from year to year. The purpose of this research is to examine the conformity level of the expectation and the service performance implementation, which include: the dimension of reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence, and to examine the satisfaction level of Economic/ AC class passenger in Menoreh Railway for Semarang-Jakarta destination. This type of research is Quantitative Descriptive method by using questionnaires and interviews in collecting data. In this research the writer used 100 of respondents as the samples. The number of these samples were determined using *Purposive Sampling*, *Accidental Sampling* as the sampling method, and using *Cooper & Emory theory* in order to determine the number of respondents. The writer used *Importance and Performance Analysis and Cartesius Diagram* in analyzing.

It would be found a conformity level and satisfaction level from the 5 dimension towards the calculation result of the company performance to the level of consumer interest It was found 86,71% for the conformity level, which means the officer/stewardess performance was enough for the passenger. It was also found 3,90 for the satisfaction level, means that the officer / stewardess performance was quite satisfied for the passenger of economy/AC class in Menoreh railway for Semarang-Jakarta destination.

It was concluded that the better performance of service quality, the higher level of satisfaction perceived by the railway customer would be. It is recommended for the management of Menoreh Railway for Semarang-Jakarta to improve the responsiveness, empathy, and direct evidence of the officers / stewardess toward the passenger complaints, passenger needs, and the officers/stewardess are also hoped to overcome the problems that arising during the trip. Keywords: service quality, customer satisfaction, railway

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan proses penyusunan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Menoreh Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang**”. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi D III Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak sekali pihak yang telah membantu penulis baik secara moril dan materiil oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam untuk orang-orang yang selama ini memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan sehingga semuanya dapat berjalan dengan lancar.

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa memberkati dan melindungi penulis dari awal hingga akhir sehingga dapat menyelesaikan penelitian.
2. Kepada Orang Tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Bapak Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII – Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro.

5. Bapak Dr. Widiartanto,S.Sos.,M.AB selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan dukungan dan pengarahan serta bimbingan.
6. Ibu Dra. Rodhiyah,,SU Selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Seluruh dosen Manajemen Pemasaran UNDIP Semarang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama proses studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ini.
8. Seluruh responden yang bersedia berpartisipasi dalam proses penyusunan penelitian ini.
9. Seluruh rekan-rekan DIII Pemasaran 2014 yang telah memberikan dukungan motivasi dan bantuan selama ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi tercapainya kesempurnaa penulisan ini.

Semarang, April 2017

Desi Yunita

Motto

“Tidak ada lain kali: Sekarang atau tidak sama sekali” –Celestine Hua

“kesuksesan bukan tentang seberapa banyak uang yang kamu hasilkan, tapi seberapa besar kamu bisa membawa perubahan untuk hidup orang lain” Michelle Obama

–Anak Rantau

“Bukan tidak ingin pulang sekarang, Namun sedang berjuang untuk pulang Bu, Pak”

“Pulang ke kampung halaman adalah cita-cita terbesar PERANTAU”

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstraksi	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Motto	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Pelayanan	14
1.5.1.1 Pengertian Pelayanan	14
1.5.1.2 Karakteristik Pelayanan	15
1.5.1.3 Faktor Pendukung dalam Pelayanan	16
1.5.2 Jasa.....	18
1.5.2.1 Pengertian Jasa.....	18
1.5.2.2 Karakteristik Jasa	20

1.5.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	23
1.5.3 Kepuasan Konsumen.....	25
1.5.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	25
1.5.3.2 Faktor-faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	27
1.5.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	27
1.5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	29
1.6 Penelitian Terdahulu	31
1.7 Definisi Konsep.....	37
1.8 Definisi Operasional	38
1.9 Metode Penelitian	41
1.9.1 Tipe Penelitian	41
1.9.2 Populasi dan Sampel	42
1.9.2.1 Populasi	42
1.9.2.2 Sampel	42
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	43
1.9.4.1 Jenis Data	43
1.9.4.2 Sumber Data.....	44
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data	44

1.9.6 Skala Pengukuran	46
1.9.7 Teknik Pengolahan Data	47
1.9.8 Teknik Analisis Data	48
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	52
2.1 Sejarah Perusahaan.....	52
2.2 Lokasi Perusahaan.....	54
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
2.3.1 Visi.....	55
2.3.2 Misi	56
2.4. Arti dan Makna Logo Perusahaan.....	57
2.5 Bidang Usaha Perusahaan	58
2.6 Wilayah Kerja Perusahaan	61
2.7 Struktur Permodalan.....	62
2.8 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Perusahaan.....	63
2.8.1 Struktur Organisasi.....	63
2.8.2 <i>Job Description</i> Perusahaan.....	64
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	72
3.1 Identitas Responden Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan	
Semarang- Jakarta	72
3.1.1 Jenis Kelamin	
3.1.2 Umur	73
3.1.3 Domisili.....	74
3.1.4 Tingkat Pendidikan Responden	76

3.1.5 Status Pernikahan.....	76
3.1.6 Jenis Pekerjaan.....	77
3.1.7 Tingkat Penghasilan.....	78
3.2 Tingkat Harapan atau Kepentingan Penumpang Kereta Api Menoreh dan Kinerja Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta.....	79
3.2.1 Tingkat Harapan atau Kepentingan Penumpang dan Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta pada Dimensi Kualitas Pelayanan Berupa Keandalan.....	80
3.2.1.1 Keakuratan dalam pemberian informasi mengenai Pemberangkatan Kereta.....	80
3.2.1.2 Ketepatan Waktu Kedatangan Kereta.....	82
3.2.1.3 Kesesuaian tarif dengan fasilitas yang ada pada kereta.....	84
3.2.2 Tingkat Harapan atau Kepentingan Penumpang yang Menggunakan Transportasi dan Kinerja Pelaksanaan Pelayanan Kereta Api Kualitas Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta pada Dimensi Pelayanan Berupa Daya Tanggap (responsiveness).....	86
3.2.2.1 Kesigapan yang baik dari pramugari/petugas dalam menangani keluhan Penumpang.....	86
3.2.2.2 Kecepatan atau kesigapan pramugari dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang.....	88
3.2.2.3 Kecepatan dan kesigapan pramugari dalam menangani keluhan Penumpang.....	90

3.2.2.4 Kemampuan petugas dalam menghadapi masalah yang timbul selama Perjalanan	92
3.2.3 Tingkat Harapan atau Kepentingan Penumpang Kereta Api Menoreh dan Kinerja Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Berupa Jaminan (<i>assurance</i>)	94
3.2.3.1 Kesopanan dan eramahan pramugari saat memberikan pelayanan kepada penumpang	95
3.2.3.2 Kepedulian pramugari untuk menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat perjalanan	96
3.2.3.3 Kesopanan dan keramahan petugas kondektur saat memeriksa tiket penumpang.....	98
3.2.3.4 Jaminan keselamatan sampai tempat tujuan.....	100
3.2.3.5 Kecakapan, kesopanan dan keramahan petugas dalam menjalankan tugas Dalam melakukan komunikasi kepada penumpang petugas harus.....	102
3.2.4 Tingkat Harapan atau Kepentingan Penumpang Kereta Api Menoreh dan Kinerja Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Berupa Empati (<i>empathy</i>)	103
3.2.4.1 Kepedulian pramugari dalam memahami kebutuhan khusus individu	104
3.2.4.2 Penanganan yang baik dari pramugari/petugas dalam menghadapi keluhan penumpang	106
3.2.4.3 Pemberian pelayanan seluruh penumpang tanpa	

3.7 Pembahasan.....	144
BAB IV PENUTUP	146
4.1 Kesimpulan	146
4.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Empat Karakteristik Jasa.....	23
1.2 Diagram Kartesius.....	49
2.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	57
2.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api (persero) Indonesia DAOP IV Semarang.....	65
3.1 Kualitas Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang - Jakarta Dalam Diagram Kartesius	138

DAFTAR TABEL

1.1 Data Okupulasi Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi.....	7
3.1 Jenis Kelamin Responden	73
3.2 Umur Responden.....	73
3.3 Domisili Responden	74
3.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	76
3.5 Status Pernikahan Responden	77
3.6 Jenis Pekerjaan	78
3.7 Tingkat Penghasilan Responden	79
3.8 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Keakuratan dalam pemberian informasi mengenai Pemberangkatan Kereta	81
3.9 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Ketepatan Kedatangan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta	83
3.10 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas yang ada pada Kereta	84
3.11 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kesigapan yang baik dari pramugari/petugas dalam menangani keluhan penumpang	87
3.12 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kecepatan atau kesigapan pramugari dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang.....	89
3.13 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kecepatan dan Kesigapan Pramugari dalam Menangani Keluhan Penumpang.....	91
3.13 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kemampuan Petugas dalam Menghadapi Masalah yang Timbul Selama Perjalanan	93

3.14 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kesopanan dan Keramahan Pramugari saat Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang	95
3.15 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kepedulian Pramugari untuk Menumbuhkan Rasa Aman dan Nyaman saat Perjalanan	97
3.16 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kesopanan dan Keramahan Petugas Kondektur saat Memeriksa Tiket Penumpang	99
3.17 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Jaminan Keselamatan Sampai Tempat Tujuan	100
3.18 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kecakapan, Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Menjalakan Tugas	102
3.19 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kepedulian Pramugari dalam Memahami Kebutuhan Khusus Individu	104
3.20 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Penanganan yang Baik Dari Pramugari/Petugas dalam Menghadapi Keluhan Penumpang	106
3.21 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Pemberian Pelayanan Seluruh Penumpang Tanpa Membedakan Status Sosial	108
3.22 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Petugas Bersedia Mencarikan Nomor Tempat Duduk Penumpang.....	110
3.23 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kebersihan dan Kerapihan Pramugari/petugas di Dalam Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta	112
2.24 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kondisi Gerbong Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta yang Bersih.....	115

3.25 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Ketersediaan Air dan Toilet yang Bersih di Dalam Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang Jakarta	116
3.26 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kondisi Kondisi Tempat Duduk Penumpang yang Nyaman	118
3.27 Kepentingan dan Kinerja Petugas atas Kondisi Fasilitas Pendukung Seperti AC yang Berfungsi Dengan Baik	119
3.28 Kategorisasi Kesesuaian Kinerja	122
3.29 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Tingkat Kepentingan Penumpang Pada Dimensi Keandalan	123
3.30 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Tingkat Kepentingan Penumpang Pada Dimensi Daya Tanggap	124
3.31 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Tingkat Kepentingan Penumpang Pada Jaminan.....	125
3.32 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Tingkat Kepentingan Penumpang Pada Dimensi Empati	126
3.33 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC Tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Tingkat Kepentingan Penumpang Pada Dimensi Bukti Langsung	127

3.34 Kategorisasi Kepuasan	131
3.35 Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Kepentingan Penumpang yang Menggunakan Kereta Dimensi Keandalan	132
3.36 Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Kepentingan Penumpang yang Menggunakan Kereta Dimensi Daya Tanggap.....	133
3.37 Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Kepentingan Penumpang yang Menggunakan Kereta Dimensi Jaminan ...	134
3.38 Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Kereta Api Menoreh Ekonomi AC tujuan Semarang-Jakarta dengan Harapan atau Kepentingan Penumpang yang Menggunakan Kereta Dimensi Empati	135