



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KA TAWANG JAYA  
PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP IV SEMARANG**

**Tugas Akhir**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Diploma III**

**Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

**REZA MUHAMMAD HAERIYAWAN**

**14020314060017**

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Muhammad Haeriyawan

NIM : 14020314060017

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

### **Analisis Kualitas Pelayanan KA Tawang Jaya pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 14 September 2017

Pembuat Pernyataan,

Reza Muhammad Haeriyawan

NIM : 14020314060017

## HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KA TAWANG  
JAYA PADA PT. KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) DAOP IV SEMARANG**

Nama : Reza Muhammad Haeriyawan

Nim : 14020314060017

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Universitas Diponegoro Semarang**

Semarang , 2017

**Dekan**

**Pembantu Dekan 1**

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

### **Dosen Pembimbing**

1. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

(.....)

NIP. 19540309.198003.1.003

### **Dosen Penguji**

1. Dra. Sri Suryoko, M.Si

(.....)

NIP. 19570611.198303.2.001

2. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

(.....)

NIP. 19540309.198003.1.003

## MOTTO

*“Bersusah-susah dahulu bersenang senang kemudian”*

*Allah SWT SWT berfirman :*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(Q.S AL Insyirah 6-8)”*

## ABSTRAK

**Judul** : Analisis Kualitas Pelayanan KA Tawang Jaya pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang

**Nama** : Reza Muhammad Haeriyawan

**NIM** : 14020314060017

**Jurusan** : D-III Manajemen Pemasaran

---

Semakin kritisnya konsumen dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan jasa yang diterimanya akan mendorong pihak perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang optimal. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi darat. Salah satu kereta api penumpang yang banyak peminatnya adalah Kereta Api Tawang Jaya. Volume penumpang KA Tawang Jaya tahun 2016 dari bulan ke bulan mengalami perubahan yang fluktuatif.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan KA Tawang Jaya kepada penumpangnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Unit analisis adalah penumpang KA Tawang Jaya. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data kuesioner dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel keandalan (*reliability*) secara keseluruhan didapatkan 56% responden menyatakan baik, maka variabel keandalan masuk kategori baik. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan didapatkan 54% responden menyatakan baik, maka variabel daya tanggap masuk dalam kategori baik. Variabel jaminan (*assurance*) keseluruhan didapatkan 47% responden menyatakan baik, maka variabel jaminan masuk kategori baik. Variabel empati (*empathy*) keseluruhan didapatkan 52% responden menyatakan baik, maka variabel empati masuk dalam kategori baik. Variabel bukti fisik (*tangible*) keseluruhan didapatkan 51% responden menyatakan baik, maka variabel bukti fisik masuk dalam kategori baik. Tingkat kualitas pelayanan KA Tawang Jaya pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang berada pada persentase kualitas yang baik (berkualitas).

Saran yang diajukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti kenyamanan penumpang harus lebih diperhatikan, petugas KA Tawang Jaya inisiatif membantu mencari tempat duduk penumpang, fasilitas AC harus menjaga suhu di dalam kereta penumpang tetap sejuk, kebersihan dan fasilitas di dalam toilet kereta perlu ditingkatkan agar tidak bau, dan menambah jumlah meja dan kursi makan di kereta restorasi.

**Kata kunci** : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis naikkan kepada Allah yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta berkah-Nya yang berkelimpahan kepada hamba-Nya yang penuh kelemahan. Engkau melancarkan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan KA Tawang Jaya pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang”

Penulis sangat menyadari bahwa penulis tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Agung Budiarmo, S.sos, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.
3. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan perhatian sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
4. Terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Suryoko, M.Si, sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, mohon maaf penulis tidak dapat menuliskan satu-persatu.

Harapan penulis adalah Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan, Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis sangat berharap mendapat masukan.

Semarang, 14 September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Kerangka Teori.....	8
1.4.1 Pengertian Jasa .....	8
1.4.2 Kualitas Pelayanan .....	10
1.4.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
1.4.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	14
1.4.3.1 Definisi Konseptual .....	14
1.4.3.2 Definisi Operasional .....	15
1.5 Metode Penelitian.....	17



1.5.1	Tipe Penelitian.....	17
1.5.2	Jenis Data dan Sumber Data.....	18
1.5.3	Populasi dan Sampel .....	18
1.5.4	Metode Pengumpulan Data .....	20
1.5.5	Skala Pengukuran.....	21
1.5.6	Teknik Pengolahan Data .....	22
1.5.7	Analisis Data .....	23
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
2.1	Sejarah Perusahaan.....	24
2.1.1	Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	24
2.1.2	Landasan Hukum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	26
2.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	27
2.3	Logo dan Makna Logo Perusahaan .....	28
2.4	Nilai – Nilai Perusahaan.....	29
2.5	Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang .....	30
2.5.1	Bidang Usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang	31
2.5.2	Sejarah Stasiun Besar Semarang Poncol .....	33
2.5.2.1	Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Poncol .....	34
2.5.2.2	Job Deskripsi .....	36
2.5.2.3	Layanan Kereta Api Stasiun Besar Semarang Poncol.....	38
2.5.4	Profil KA Tawang Jaya.....	39
2.5.4.1	Fasilitas KA Tawang Jaya.....	40
2.5.4.2	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan KA Tawang Jaya .....	40
2.5.4.3	Tarif Angkutan KA Tawang Jaya .....	43

### **BAB III ANALISIS KUALITAS KA TAWANG JAYA PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV SEMARANG**

3.1	Deskripsi Identitas Responden .....	45
3.1.1	Jenis Kelamin .....	46
3.1.2	Usia Responden .....	46
3.1.3	Pendidikan Terakhir .....	47
3.1.4	Jenis Pekerjaan Responden .....	48
3.1.5	Frekuensi menggunakan KA Tawang Jaya .....	49
3.1.6	Tujuan Menggunakan KA Tawang Jaya .....	50
3.1.7	Alasan Menggunakan KA Tawang Jaya .....	51
3.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
3.2.1	Dimensi Keandalan (Reliability).....	52
3.2.1.1	Kategori Dimensi Keandalan (Reliability).....	57
3.2.2	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	60
3.2.2.1	Kategori Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	62
3.2.3	Dimensi Jaminan (Assurance).....	66
3.2.3.1	Kategori Dimensi Jaminan (Assurance).....	68
3.2.4	Dimensi Empati (Empaty).....	71
3.2.4.1	Kategori Dimensi Empati (Empaty).....	74
3.2.5	Dimensi Berwujud (Tangible).....	77
3.2.5.1	Kategori Dimensi Berwujud (Tangible).....	85
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1	Kesimpulan .....	88
4.2	Saran .....	89

DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1	Volume KA Tawang Jaya Tahun 2016 .....	4
2.1	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan KA Tawang Jaya (KA 201) Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen .....	41
2.2	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan KA Tawang Jaya (KA 202) Jakarta Pasar Senen – Jakarta Semarang Poncol .....	42
2.3	Daftar Tarif Tiket KA Tawang Jaya (KA 201) Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen .....	43
2.4	Daftar Tarif Tiket KA Tawang Jaya (KA 202) Jakarta Pasar Senen – Semarang Poncol.....	44
3.1	Jenis Kelamin .....	46
3.2	Responden Menurut Usia .....	47
3.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	47
3.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	48
3.5	Frekuensi Naik KA Tawang Jaya.....	49
3.6	Responden Menurut Tujuan menggunakan KA Tawang Jaya.....	50
3.7	Alasan menggunakan KA Tawang Jaya.....	51
3.8	Petugas Melayani dengan Prima .....	52
3.9	Keakuratan Petugas dalam Pemberian Informasi.....	53
3.10	Kenyamanan Penumpang .....	54
3.11	Ketepatan Jadwal KA .....	55
3.12	Jaminan Keamanan.....	56
3.13	Jaminan Keselamatan.....	56
3.14	Kategorisasi Dimensi Keandalan (Reliability).....	59

3.15	Tanggapan Petugas Menanggapi Keluhan .....	60
3.16	Kesediaan Petugas dalam Menanggapi Keluhan.....	61
3.17	Kesigapan Petugas dalam Membantu.....	62
3.18	Kategorisasi Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) .....	65
3.19	Informasi yang Meyakinkan.....	66
3.20	Keramahan dan Kesopanan Petugas.....	67
3.21	Kecakapan Petugas.....	68
3.22	Kategorisasi Dimensi Jaminan (Assurance).....	70
3.23	Sikap Inisiatif Petugas .....	72
3.24	Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi .....	73
3.25	Pelayanan yang Adil.....	73
3.26	Kategorisasi Dimensi Empati (Empaty).....	76
3.27	Kebersihan dan Kerapian Petugas .....	78
3.28	Kenyamanan Kursi Penumpang .....	78
3.29	Kenyamanan AC .....	79
3.30	Fasilitas Stop Kontak .....	80
3.31	Kebersihan Kereta Penumpang .....	81
3.32	Kebersihan dan Kenyamanan Kereta Restorasi .....	82
3.33	Kebersihan Toilet di dalam KA Tawang Jaya.....	83
3.34	Desain Eksterior .....	84
3.35	Desain Interior.....	85
3.36	Kategorisasi Dimensi Berwujud (Tangible).....	87

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 Logo Kereta Api Indonesia (Persero) .....	28
2.2 Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Poncol.....	36