



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KA KALIGUNG  
SEMARANG-TEGAL PADA PT. KERETA API INDONESIA DAOP IV  
(PERSERO) SEMARANG**

**Tugas Akhir**

**Disusun untuk persyaratan menyelesaikan  
pendidikan Diploma III**

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

**Penyusun**

**LINA NURHAYATI**

**14020314060042**

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

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa KA Kaligung Semarang-Tegal pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV (Persero) Semarang**

Nama : Lina Nurhayati

NIM : 14020314060042

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

**Dinyatakan sah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Universitas Diponegoro.**

Semarang, 24 Juli 2017

Dekan

Pembantu Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

### **Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)  
NIP. 19570611 19303 2 001

### **Dosen Penguji :**

1. Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB (.....)  
NIP. 19811010.200604.1.001
2. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)  
NIP. 19570611 19303 2 001

## ABSTRAK

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa KA Kaligungg Semarang-Tegal pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang**

Nama : Lina Nurhayati

NIM : 14020314060042

Jurusan : D-III Manajemen Pemasaran

---

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Kereta Api merupakan salah satu bentuk moda transportasi darat. Persaingan jenis transportasi darat sangat tinggi. Untuk memenangkan persaingan banyak cara dilakukan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pengguna jasa transportasi kereta api menjadi lebih loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang khususnya pada pengguna KA Kaligung. Tipe penelitian yang digunakan adalah diskriptif kuantitatif yang bertujuan menguraikan sifat-sifat suatu keadaan dengan sumber data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada sampel penumpang. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, penumpang merasa puas kepada pelayanan petugas KA Kaligung selama pembelian tiket hingga pelayanan di atas kereta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PT. KAI

## **ABSTRACT**

**Title : Quality Analysis of Kaligungg Semarang-Tegal Train Service at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang**

**Name : Lina Nurhayati**

**NIM : 14020314060042**

**Department : D-III Marketing Management**

---

*The development and improvement of the company's service at PT. KAI (Persero) from year to year has increased. Because PT. KAI (Persero) is the only service that provides rail transportation. To win the competition many ways done, one of them by improving the quality of service so that the rail transportation service users become more loyal. The purpose of this study is to determine the level of service quality provided PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang especially on Kaligung KA users. The type of research used is descriptive that aims to describe the properties of a situation with primary data sources. The data were collected by using questionnaires distribution technique to passenger sample. From the results of this study obtained that from the five dimensions of passengers feel satisfied to the service Kaligung KA officers during ticket purchasing to service on the train.*

*Keyword : Quality Service at PT. KAI*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan segala puji dan syukur Alhamdulillah, penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KA KALIGUNG SEMARANG-TEGAL PADA PT. KERETA API INDONESIA DAOP IV (PERSERO) SEMARANG"

Penyusun dari Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Pada kesempatan kali ini saya bermaksud untuk menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah membantu, memotivasi, mendukung serta membimbing penyusun dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Rasa terimakasih ini penyusun haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang baik
2. Bapak Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku ketua program studi D-III Manajemen Pemasaran yang telah memberikan dukungan.
3. Ibu Dra. Sri Suryoko, M. Si selaku dosen pembimbing dan wali dosen yang dengan sabar membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB selaku dosen penguji saya.

5. Manajemen beserta staff PT. KAI khususnya Stasiun Semarang Poncol yang telah memberikan tempat penelitian untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Responden KA Kaligung yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penyusun menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat pada masa yang akan datang.

Semarang, 24 Juli 2017

Lina Nurhayati  
14020314060042

## *MOTTO*

- ✓ Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keinginan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al Insyirah : 6-8).
- ✓ Musuh yang paling berbahaya di atas bumi ini adalah penakut. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.

## Persembahan :

- ❖ Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga segala sesuatu berjalan dengan lancar.
- ❖ Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memotivasi saya setiap hari.
- ❖ Teman-teman Manajemen Pemasaran yang telah memberikan dukungan kepada saya.
- ❖ Anik, Lia, Maya, Rahma, Angel, Isna, Arin, Rima yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
- ❖ Pak Rian, Bu Murti, MbK Rani, Mas Yudi, dan Mas Arief yang selalu membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTTRAKSI.....	iii
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan 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
1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
1.4.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	15
1.5 Metode Penelitian.....	18
1.5.1 Tipe Penelitian .....	18
1.5.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	19
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	20
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	21
1.5.5 Skala Pengukuran .....	22
1.5.6 Teknik Pengolahan Data.....	23



1.5.7 Analisis Data.....	23
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT. KAI (Persero) .....</b>	<b>24</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	24
2.1.1 Sejarah PT. KAI (Persero).....	24
2.1.2 Landasan Hukum PT. KAI (Persero) .....	27
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	28
2.3 Logo PT. KAI (Persero) .....	29
2.4 Budaya PT. KAI (Persero).....	30
2.5 Profil PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang.....	31
2.5.1 Sejarah Stasiun Besar Semarang Poncol .....	32
2.5.2 Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Poncol.....	33
2.5.3 Job Deskripsi Stasiun Besar Semarang Poncol.....	35
2.5.4 Layanan Kereta Api Kaligung .....	36
2.5.5 Profil KA Kaligung .....	37
<b>BAB III ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KA KALIGUNG</b>	
<b>SEMARANG-TEGAL PADA PT. KAI (Persero) DAOP IV</b>	
<b>SEMARANG.....</b>	<b>42</b>
3.1 Deskripsi Identitas Responden.....	42
3.1.1 Status Perkawinan.....	43
3.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	44
3.1.3 Usia Responden.....	44
3.1.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
3.1.5 Jenis Pekerjaan Responden.....	46
3.1.6 Frekuensi Menggunakan KA Kaligung.....	47
3.1.7 Tujuan Menggunakan KA Kaligung.....	48
3.1.8 Lokasi Tujuan Responden.....	48
3.1.9 Hari Paling Sering Menggunakan KA Kaligung.....	49
3.2 Kualitas Pelayanan.....	49
3.1.1 Dimensi Keandalan (Reliability).....	50
3.1.2 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	57

3.1.3 Dimensi Jaminan (Assurance).....	61
3.1.4 Dimensi Empati (Empaty).....	68
3.1.5 Dimensi Berwujud (Tangible).....	74
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
4.1 Kesimpulan.....	81
4.2 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Penumpang KA Kaligung Tahun 2014-2016 .....	5
Tabel 2.1 Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan KA Kaligung SMC-TGL .....	41
Tabel 2.2 Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan KAKaligung TGL-SMC .....	41
Tabel 3.1 Responden Menurut Status Perkawinan .....	43
Tabel 3.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 3.3 Responden Menurut Usia .....	44
Tabel 3.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 3.5 Responden Menurut Pekerjaan .....	46
Tabel 3.6 Frekuensi Naik KA Kaligung .....	47
Tabel 3.7 Tujuan Menggunakan KA .....	48
Tabel 3.8 Lokasi Tujuan .....	48
Tabel 3.9 Hari Paling Sering Menggunakan KA.....	49
Tabel 3.10 Keamanan KA Kaligung Selama Perjalanan .....	51
Tabel 3.11 Kenyamanan KA Kaligung Selama Perjalanan .....	51
Tabel 3.12 Ketepatan Waktu Keberangkatan.....	53
Tabel 3.13 Ketepatan Waktu Kedatangan.....	54
Tabel 3.14 Rekapitulasi 4 Indikator Dimensi Keandalan .....	56
Tabel 3.15 Tanggapan Petugas Menanggapi Keluhan.....	58
Tabel 3.16 Kesiapan Petugas dalam Melayani Penumpang .....	59
Tabel 3.17 Rekapitulasi 2 Indikator Dimensi Daya Tanggap .....	61
Tabel 3.18 Proses Pelayanan Locket .....	63
Tabel 3.19 Akurasi Informasi yang Diberikan .....	64
Tabel 3.20 Kesopanan Petugas Pemeriksaan Tiket .....	64
Tabel 3.21 Rekapitulasi 3 Indikator Dimensi Jaminan.....	67
Tabel 3.22 Sikap Petugas dalam Membantu Penumpang .....	68
Tabel 3.23 Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi .....	69
Tabel 3.24 Layanan Penumpang Secara Adil .....	70
Tabel 3.25 Rekapitulasi 3 Indikator Dimensi Empati.....	73
Tabel 3.26 Kondisi Bagian Luar.....	74

Tabel 3.27 Kondisi Bagian Dalam.....	75
Tabel 3.28 Kebersihan Diatas Kereta Api.....	76
Tabel 3.29 Keadaan Fasilitas Kereta Api.....	77
Tabel 3.30 Rekapitulasi 4 Indikator Dimensi Berwujud.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. KAI (Persero) .....	29
Gambar 2.2 Budaya PT. KAI (Persero) .....	30
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Poncol .....	34