

ABSTRAK

Astri Prameswari, Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung Jurusan Bandung-Jakarta (Survei pada Penumpang Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta), di bawah bimbingan Dr. B. Lena Nuryanti, M.Pd dan Drs. Girang Razati, M.Si.

PT Kereta Api memiliki visi dan misi untuk mewujudkan kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan fokus keselamatan dan pelayanan. Misinya adalah untuk menyelenggarakan jasa transportasi sesuai keinginan konsumen dengan meningkatkan keselamatan dan pelayanan. Visi dan misi dari kereta api masih belum bisa terwujud sesuai yang diharapkan oleh konsumen maupun perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan penurunan jumlah penumpang yang terus meningkat. PT Kereta Api (Persero) khususnya wilayah Bandung berusaha meningkatkan pelayanannya untuk mempertahankan pelanggan. Peningkatan pelayanan yang dilakukan dengan melaksanakan kualitas jasa. Kualitas jasa terdiri dari *tangibles, empathy, responsiveness, reliability* dan *assurance*, apabila kualitas jasa ditingkatkan, maka akan menimbulkan kepuasan bagi penumpang yang pada nantinya dapat menimbulkan loyalitas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas jasa yang dilaksanakan oleh PT KA (Persero) Daop II Bandung jurusan Bandung-Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *deskriptif survey* dan *explanatory survey*. Hasil pengujian hipotesis 1 pada penelitian awal menunjukkan kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung. Hasil penelitian pada hipotesis 2, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa terhadap loyalitas penumpang PT KA (Persero) Daop II Bandung. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan nilai perhitungan yang diperoleh melalui analisis jalur lebih besar dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel, dan pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas sebesar 69,92%. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis, maka PT KA (Persero) Daop II Bandung perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasanya.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT, Rabb yang menggenggam alam semesta dengan kasih sayang-Nya yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, ahlul bayt, para sahabatnya dan penerus perjuangan beliau.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini merupakan kajian masalah mengenai “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Penumpang PT Kereta Api (Persero) Daop II Bandung Jurusan Bandung-Jakarta (Survei pada Penumpang Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta).“

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan pendidikan.

Bandung, Maret 2007

Penulis



UCAPAN TERIMAKASIH

Semua yang terjadi pada hakikatnya adalah atas izin Allah SWT. Oleh karena itulah penulis panjatkan puji dan syukur kepada-Nya dengan menyadari dan meyakini sepenuhnya pemberian nikmat dengan selesainya penyusunan skripsi, melalui berbagai bantuan yang diterima sebagai kemudahan selama menjalani masa kuliah hingga penulisan skripsi ini. Maka selayaknyalah penulis panjatkan rasa syukur terhadap-Nya dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada yang lain, penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sunaryo Kartadinata,SH.,M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia periode 2005-2010.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwama Al Muchtar, SH., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. Agus Rahayu M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Yayat Hayati Djatmiko, M.Pd. (Almarhumah) selaku Ketua Tim Pengembang Penulisan Skripsi (TPPS).
6. Ibu Dr. B. Lena Nuryanti M.Pd selaku Pembimbing I, atas segala keikhlasan dan kesungguhan dalam membimbing dan memberikan pengarahan, motivasi, serta nasehat sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak. Drs. Girang Razati, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing di tengah kesibukan beliau.
8. Segenap Staf dan Dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah membimbing dan memberikan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap karyawan dan staf PT Ka (Persero) Daop II Bandung yang telah memberikan ijin, bantuan dan kemudahan bagi penulis dalam memberikan data dan melakukan penyebaran kuesioner.
10. Teman-temanku Tata Niaga angkatan 2002, Iik, Arifin (teman seperjuangan) dan Nana serta teman-teman lainnya yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu dan adik-adik kelasku.
11. Sahabatku Fuji, Mirna, Dian, Hana, Ikma, Eq, yang selalu memberi do'a dan dukungan.
12. Iis, Shirley dan Sonny yang selalu memberi do'a, semangat, kesabaran serta dukungan.
13. Keluargaku di Manglid dan Pepabri (Eyang, Om dodo dan Tante Heny beserta keluarga, keluarga Tante Atiet, Keluarga Tante Lisa dan Dimas).
14. Kakak-kakakku Teh Eka, Ka Wahyu, Teh Kris Masdas beserta keluarga.

Akhirnya sembah bakti kepada Bapak Suptandar Chuvian dan Mamah Juliartati Handajani atas dorongan, kesabaran, cinta dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terimalah persembahan bakti ananda, buah dari perjuangan dan kesungguhan dalam menuntut ilmu untuk mendapatkan

ridho-Nya, semoga ini bisa menjadi kado yan indah untuk Bapak dan Mamah.
Hanya ALLAH SWT yang bisa membalas kemurahan hati dan amal baik semua
pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Bandung, Maret 2007

Penulis

