

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API DAOP I JAKARTA”**

Berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan walaupun masih terdapat banyak kekurangan. Karena itu, sepantasnya jika penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing skripsi Ibu Dr. Dewi K Soedarsono
2. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan baik dalam hal materi maupun doa.
3. Sahabat-sahabat, Risty, Zaki, Diambi, Dimas dan Samuel yang selalu ada.
4. Teman-teman kelas H dan PARTIBO yang telah membantu memberikan semangat, kritik, saran, dan ide untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dan semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini dan penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Dan penulis memohon maaf kepada pihak-pihak yang

apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Atas semua kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT dapat membalasnya dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Bandung, September 2012

Ariya Antono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT. KAI.....	1
1.1.2 Daerah Operasional 1 (DAOP 1) PT. KAI.....	2
1.1.3 Fasilitas Produksi	3
1.1.4 Kegiatan Usaha	3
1.1.5 Visi dan Misi PT. KAI.....	4
a. Visi	4
b. Misi	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 .Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Rangkuman Teori	13
a. Pemasaran.....	13
b. Pemasaran Jasa	14

c.	Bauran Pemasaran Jasa	16
d.	<i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan)	18
e.	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	19
f.	Kepuasan Konsumen	22
g.	Transportasi	26
2.2	.Penelitian Terdahulu.....	27
2.2.1	Penelitian Terdahulu I.....	27
2.2.2	Penelitian Terdahulu II	29
2.2.3	Penelitian Terdahulu III	30
2.2.4	Penelitian Terdahulu IV	32
2.2.5	Penelitian Terdahulu V	33
2.2.6	Tabel Matriks <i>Literature</i>	35
2.2.7	Jurnal Internasional I.....	36
2.2.8	Jurnal Internasional II	37
2.2.9	Jurnal Internasional III.....	38
2.2.10	Jurnal Internasional IV.....	39
2.2.11	Jurnal Nasional I.....	40
2.2.12	Jurnal Nasional II.....	42
2.2.13	Jurnal Nasional III	43
2.2.14	Jurnal Nasional IV	44
2.3	.Kerangka Pemikiran	45
2.4	.Hipotesis Penelitian	48
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	.Jenis Penelitian yang digunakan.....	49
3.2	.Operasionalisasi Variabel & Skala Pengukuran	49
3.2.1	Variabel Penelitian	49
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	50

3.2.3 Skala Pengukuran	55
3.3 .Tahapan Penelitian	56
3.4 .Populasi dan Sampel.....	57
3.4.1 Populasi	57
3.4.2 Sampel	57
3.4.3 Teknik Sampling.....	58
3.5 .Pengumpulan Data.....	59
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	59
a. Penelitian Lapangan	59
b. Penelitian Kepustakaan	60
3.5.2 Sumber Data	60
3.6 .Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1 Uji Validitas.....	61
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	64
3.7 .Teknik Analisis Data	65
3.7.1 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	65
3.7.2 Analisis Korelasi.....	66
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.8 .Pengujian Hipotesis	68
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan	68
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 .Karakteristik Responden.....	71
4.1.1 Berdasarkan Usia.....	71
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan	75
4.1.5 Berdasarkan Jenis Penggunaan Jasa KRL	76

4.1.6 Berdasarkan Lamanya Penggunaan Jasa KRL	77
4.2 . Hasil Penelitian.....	78
4.2.1 Kajian Tanggapan Responden Tentang (X)	78
a. Tanggapan Tentang <i>Facilty Exterior</i> (X ₁).....	78
b. Tanggapan Tentang <i>Facility Interior</i> (X ₂).....	80
c. Tanggapan Tentang <i>Other Tangibles</i> (X ₃).....	83
d. Tanggapan Tentang <i>Physical Evidence</i> (X).....	85
4.2.2 Kajian Tanggapan Responden Tentang (Y)	87
4.2.3 Uji Normalitas	89
4.2.4 Uji Heteroskedastisitas	91
4.2.5 Uji Multikolinieritas	92
4.2.6 Analisis Korelasi	93
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.2.8 Pengujian Hipotesis	97
a. Pengujian Secara Simultan	97
b. Pengujian Secara Parsial.....	98
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 .Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Bauran pemasaran yang diperluas untuk jasa.....	17
TABEL 2.2 <i>Elements of Physical Evidence</i>	20
TABEL 2.3 <i>Literature</i> yang digunakan peneliti	35
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	50
TABEL 3.2 Hasil <i>Pre-test</i> Uji Validitas Variabel X.....	62
TABEL 3.3 Hasil <i>Pre-test</i> Uji Validitas Variabel Y.....	63
TABEL 3.4 Hasil <i>Pre-test</i> Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	65
TABEL 4.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Facility Exterior</i>	78
TABEL 4.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Facility Interior</i>	80
TABEL 4.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Other Tangibles</i>	83
TABEL 4.4 Tanggapan Responden Tentang <i>Physical Evidence</i> ...	85
TABEL 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	87
TABEL 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	90
TABEL 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data	91
TABEL 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas Data	92
TABEL 4.9 Korelasi Antar Variabel (Parsial).....	93

TABEL 4.10 Nilai Koefisien Untuk Model Regresi.....	95
TABEL 4.11 Hasil Uji F.....	98
TABEL 4.12 Uji Hipotesis Secara Parsial	100

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Diagram Volume Penumpang Kereta Api DAOP 1	6
GAMBAR 2.1 <i>The Service Marketing Triangle</i>	15
GAMBAR 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
GAMBAR 2.3 Kerangka Pemikiran	47
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	56
GAMBAR 3.2 Model Regresi Berganda	68
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	74
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kereta	76
GAMBAR 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan Kereta	77
GAMBAR 4.7 Posisi Subvariabel <i>Facility Exterior</i> Dalam Garis Kontinum.....	80

GAMBAR 4.8 Posisi Subvariabel *Facility Interior* Dalam Garis
Kontinum..... 83

GAMBAR 4.9 Posisi Subvariabel *Other Tangibles* Dalam Garis
Kontinum..... 85

GAMBAR 4.10 Posisi Variabel *Physical Evidence* Dalam Garis
Kontinum..... 86

GAMBAR 4.11 Posisi Variabel Kepuasan Konsumen Dalam Garis
Kontinum..... 88

GAMBAR 4.12 Distribusi t Penolakan/Penerimaan H_0 101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner.....	115
Lampiran B. Hasil Jawaban Responden	122
Lampiran C. Hasil Jawaban Responden Yang Telah diMSI.....	137
Lampiran D. Hasil Validitas dan Reliabilitas	156
Lampiran E. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	162