

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PADA PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) MEDAN**

Oleh :

Sofiyan Matondang¹

R Beresman Sianturi²

Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Darma Agung^{1,2}

Email : sofiyanmatondang@gmail.com

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah suatu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang transportasi darat. Perusahaan ini sendiri memiliki banyak cabang ditiap daerah di Indonesia yang salah satunya berada di Jalan Prof. HM. Yamin Sh No.14, Perintis, Medan Tim, Kota Medan, Sumatera Utara 20232. Tujuan utama didirikannya perusahaan ini dulu adalah hanya untuk melayani masyarakat. Seiring berjalannya waktu, perusahaan mulai mengembangkan tujuannya tidak hanya untuk melayani masyarakat saja tetapi juga demi mendapat keuntungan juga. Perusahaan ini mulai memperbaiki dan melayakkan dirinya untuk menjadi salah satu alternatif transportasi yang digunakan masyarakat dalam melaksanakan mobilitasnya sehari-hari. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan dengan objek penelitian dibatasi hanya terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Sampel diambil adalah sebanyak 96 responden dengan jumlah populasi yang tidak dapat ditentukan. Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 0,494 + 0,873 X$. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan perubahan kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan sebesar 53% dan selebihnya sebesar 47% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Disarankan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan untuk memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER
SATISFACTION TRANSPORTATION SERVICE USERS
IN PT. TRAIN INDONESIA (PERSERO) MEDAN***

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is a state-owned company engaged in land transportation. The company itself has many branches in each region in Indonesia, one of which is located on Jalan Prof. HM. Yamin Sh No.14, Perintis, Medan Team, Medan City, North Sumatra 20232. The main purpose of the establishment of this company was only to serve the community. Over time, the company began to develop its goal not only to serve the community but also to make a profit as well. This company began to improve and serve itself as one of the transportation alternatives used by the community in carrying out their daily mobility. The purpose of this research is to find out how much influence the quality of service on customer satisfaction with PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan with the object of research is limited only to the quality of service as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. Samples taken were 96 respondents with a population that could not be determined. From the research results obtained by the regression equation as follows $Y = 0.494 + 0.873 X$. Variable service quality

significantly influence customer satisfaction at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Service quality variables can explain changes in customer satisfaction at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan by 53% and the remaining 47% is explained by other variables not included in this study. It is recommended to PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan to pay attention to service quality in order to increase customer satisfaction

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Kereta api merupakan transportasi yang cukup banyak diminati banyak orang dalam melakukan perjalanan jarak jauh maupun dekat. Salah satu armadanya yaitu Kereta Api Srilawangsa Ekspres. Meskipun PT KAI merupakan perusahaan monopoli yang tidak ada pesaing yang sama, namun mengingat visi PT KAI yang berbunyi “menjadi penyedia jasa perkereta apian terbaik yang fokus pada pelayanan dan memenuhi harapan stakeholders” maka penelitian ini penting untuk diteliti guna mengevaluasi tingkat ketercapainya visi.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh dan tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan”**.

URAIAN TEORITIS

2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Tantri (2012:45) “Menyatakan Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang dirasakan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi”.

Menurut Lupiyoadi (2013:217) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait
3. Kesediaan merekomendasikan

2.2 kualitas pelayanan

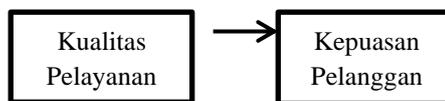
Menurut Bahar (2013:71) “Kualitas layanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya”.

Menurut Tjiptono (2012:75) Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

- 1 Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 3 Empati (*Emphaty*)
- 4 Keandalan (*Reliability*)
- 5 Daya tanggap (*Responsiveness*).
- 6 Jaminan (*Assurance*)

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015 : 64). Maka dari uraian masalah diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah: **“Kualitas Pelayanan Sudah Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Medan”**.

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, yang beralamat di Jalan Prof. HM. Yamin SH No.14, Perintis, Medan Tim, Kota Medan, Sumatera Utara 20232. Penelitian ini di mulai pada bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2012:61) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan yang jumlah tidak diketahui secara pasti.

3.2.2 Sampel

Sampel Penelitian adalah sebagian atau wakil yang akan diteliti. Kriteria responden atau sampel yang akan dipilih adalah

Penumpang Kereta Api Indonesia Medan. Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Wibisono sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$
$$n = \left[\frac{1,96 \times 0,25}{0,20} \right]^2$$

$$n = 96,04 = 96$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (95%), $\alpha = 0,05$, maka $Z_{0,05} = 1,96$

e = tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya eror 0,05% (5%)

Dari perhitungan diatas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden.

3.3 Defenisi Operasional dan Variabel

3.3.1 Variabel Independen

Variabel Independen (Variabel Bebas) adalah variabel yang menganalisis suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependen* (variabel terikat). Dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualits Pelayanan (X).

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat adanya *variabel independen* (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden melalui kuesioner untuk dapat mengetahui jawaban atas rumusan masalah peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh pihak lain melalui internet, buku-buku yang menjadi referensi peneliti, data internal perusahaan seperti data/dokumen lain yang mendukung penulis dalam melakukan penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian lapangan (*field research*)
 - a. Wawancara
 - b. Kuesioner (Angket)
2. Penelitian Perpustakaan (*library research*)

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disusun adalah alat ukur yang tepat/benar untuk mengukur variabel penelitian. (Juliandi, 2013:79). Untuk mengukur validitas setiap butir pernyataan, dengan rumus korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = 1 + \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

b. Uji Reliabilitas

Juliandi (2013:86), Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum ab^2}{\sigma^2} \right]$$

3.6.2 Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

3.6.3 Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2010:270) menjelaskan bahwa analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX + e$$

3.6.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji hipotesis berguna untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang dapat signifikan. (Sugiyono, 2012:250) Untuk menguji signifikan hubungan, digunakan rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2012:250})$$

3.7 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi (R-Square) di gunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel dependen dipengaruhi oleh variasi nilai variabel independent yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan diketahui melalui uji determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat perusahaan

Pembangunan jaringan Kereta Api di tanah Deli merupakan inisiatif dari J.T. Cremer, seorang manaje perusahaan perkebunan NV. Deli Matschappij yang menganjurkan agar jaringan Kereta Api di tanah Deli sesegera mungkin dapat dibangun mengingat pesatnya perkembangan perusahaan perkebunan Deli. Berdasarkan surat keputusan (beslit) Gubernur Jenderal Belanda di Batavia, maka pada tanggal 23 Januari 1883, permohonan konsesi dari pemerintah Belanda untuk pembangunan jaringan kereta api yang menghubungkan Belawan – Medan – Delitua – Timbang Langkat (Binjai) direalisasikan.

4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1 : karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	52	54,16
2	Perempuan	44	45,84
Total		96	100

Sumber: Data Primer diolah dari data pelanggan penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia / Tahun	Jumlah	Persentase (%)
1	< 30	30	31,25
2	30-40	18	18,75
3	41-50	23	23,96

4	>50	25	26,04
Total		96	100

Sumber: Data Primer diolah dari data pelanggan penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	PAUD s/d SMA	21	21,87
2	Diploma	27	28,13
3	Strata 1 (S1)	29	30,21
4	Strata 2 (S2)	19	19,79
Total			100

Sumber: Data Primer diolah dari data pelanggan penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

3.2.2 Uji Validitas

Tabel 4.4 : Validitas Instrumen Pernyataan Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	Correccted itemtotal Correllation	r _{tabel}	Keterangan
1	0,257	0,2006	Valid
2	0,482	0,2006	Valid
3	0,208	0,2006	Valid
4	0,359	0,2006	Valid
5	0,330	0,2006	Valid
6	0,313	0,2006	Valid
7	0,313	0,2006	Valid
8	0,308	0,2006	Valid
9	0,268	0,2006	Valid

Sumber : Output SPSS (2019)

Tabel 4.5 : Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Pernyataan	Corrected item total Correlation	r _{tabel}	Ket
1	0,322	0,2006	Valid
2	0,444	0,2006	Valid
3	0,387	0,2006	Valid
4	0,445	0,2006	Valid
5	0,360	0,2006	Valid
6	0,424	0,2006	Valid

Sumber : Data Output SPSS (2019)

3.2.3 Uji Reliabilitas

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan(X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,635	,636	9

Sumber : Data Output SPSS (2019)

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,668	,667	6

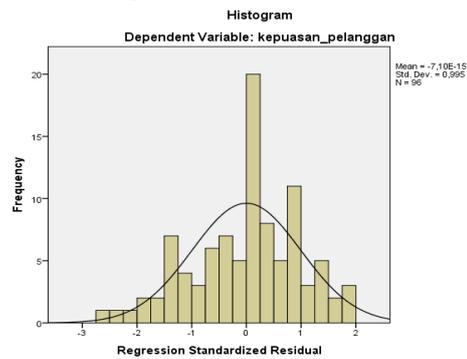
Sumber : Data Output SPSS (2019)

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi

yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

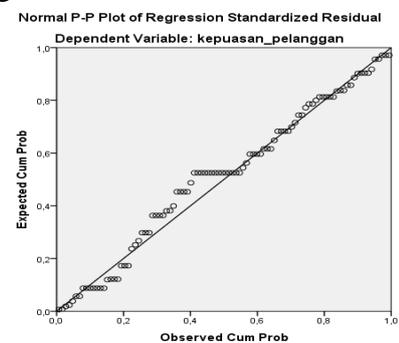
a. Histogram



Sumber : Data Output SPSS (2019)

Gambar 4.1 : Uji Normalitas Histogram

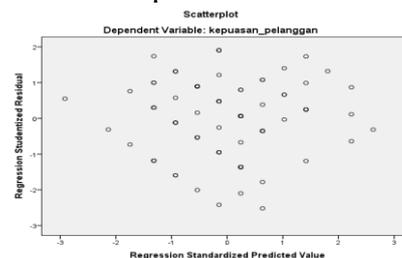
b. Grafik Normalitas P-P Plot Of Regression



Sumber : Data Output SPSS (2019)

Gambar 4.2 : grafik normalitas P-P Plot

c. Scatterplot



Sumber : Data Output SPSS (2019)

Gambar 4.3 : grafik scatterplot

3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.8 : Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,494	,334		1,4801	,142
kualitas_pelayanan	,873	,085	,728	10,304	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan
Sumber : Data Output SPSS (2019)
Tabel 4.9 : Uji-t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,494	,334		1,4801	,142
kualitas_pelayanan	,873	,085	,728	10,304	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan
Sumber : Data Output SPSS (2019)

3.5 Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.12 : Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,530	,525	,23251

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan
Sumber : Data output SPSS (2019)

3.6 Interpretasi Hasil Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sedangkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu hasil uji validitas terhadap variabel kinerja pegawai yang mana jumlah sampelnya 96 orang dengan variabel $N/df = N-2$ yaitu $96-2 = 94$, maka koefisien validitas r_{tabel} sebesar 0,2006, sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui SPSS.

Sesuai hasil dari pada uji reliabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan hasil yang signifikan dimana diatas 0,6 yaitu 0,635 sedangkan untuk kinerja pegawai 0,668 yang artinya bahwa pertanyaan tentang penelitian ini dapat dilanjutkan dengan judul yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengujian terhadap kuisioner yang disebar pada pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji-t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh secara individu terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ $10,304 > 1,986$ maka H_0 ditolak. Nilai t_{hitung} positif berarti

pengaruhnya positif, yaitu jika Kualitas Pelayanan semakin diperhatikan maka Kepuasan Pelanggan juga akan menjadi lebih baik. $R\ Square = 0,530$ atau 53% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

2. Berdasarkan uji t bahwa hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dijadikan untuk melakukan perbaikan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan peneliti yaitu peneliti mempunyai keterbatasan waktu untuk dapat melakukan survei pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Serta pengumpulan data menggunakan kuisisioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subjektif, akan lebih baik bila ditambah metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, misalnya keramahan, sopan santun, ketepatan waktu dan kemandirian serta kebersihan dalam melayani masyarakat terkhusus pelanggan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mencoba memberi saran untuk diperhatikan bagi pihak-pihak yang terkait di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, adapun saran penulis adalah:

1. Hedaknya pimpinan organisasi/instansi harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan untuk lebih meningkat lagi dan kondisi lingkungan apakah sudah sesuai dengan peraturan yang ada demi menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan..
2. Hendaknya kualitas pelayanan dalam organisasi/instansi lebih diperhatikan lagi agar bukan hanya pelanggan yang merasa senang tetapi juga pegawai dapat lebih semangat dan merasa dihargai sehingga semakin semangat lagi dalam melaksanakan dalam melayani masyarakat terkhusus pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dan Tantri Francis (2013). Manajemen Pemasaran, (cetakan kedua). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dwi Aryani. (2010) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia
- Efektivitas, P., Jus, P., Tomat, B., Hdl, K., Tikus, P., Galur, P.,

- ... Monica, D. (2018). *Fakultas kedokteran universitas muhammadiyah sumatera utara medan 2018.* (Rattusnovergicus L). *Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan.*
- Fajar, Laksana,(2010), Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler, Dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas Jilid I* Jakarta:Erlangga
- Layanan, P. K., Dan, F., Sari, L. K., Riani, L. P., Sardanto, R., & Pd, S. (2017). *Artikel Kereta Api Ekonomi Dhoho Oleh : Dibimbing Oleh : Universitas Nusantara Pgri Kediri Surat Pernyataan Artikel Skripsi Tahun 2017.*
- Masri, H. (2002). *Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)* (p. 5). p. 5.
- Santoso, A., Fauzi, A., & Sunarti. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya-Jakarta).* *Jurnal Administrasi Bisnis, 21*(1), 1-7.
- Supriyanti, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa*