

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Empiris pada KA Blora Jaya Ekspres 2 di
Daop 4 Semarang)**

Suko Adi Widodo¹⁾, Azis Fathoni SE MM²⁾, Andi Tri Haryono SE MM³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang
^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

This research aims to analyze and describe the direct and indirect influence between service quality, fare and timeliness of customer satisfaction rail transport service users Blora Jaya Ekspres 2. The population is Blora Jaya Ekspres 2 train users in the Region IV Semarang Operation. While the sample is the train service users Blora Jaya Ekspres 2 in area IV Semarang Operation of 102 respondents, with retrieval techniques sample used kuesioners and . The analysis used in this research is Inferential analysis (quantitatif), when in this analysis used the SPSS program version 16.0. Based on calculations indicate that the variables of service quality, fare and timeliness to customer satisfaction is significant. Adjusted R square of 0.786 showed that 78.6 percent of the variance or consumer satisfaction is explained by the independent variables in the regression equation. While the other 21.4 percent is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : Service quality, fare, timeliness, consumer satisfaction

PENDAHULUAN

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mahalnya jasa parkir disana, sehingga mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka.

Salah satu transportasi massal di Indonesia yaitu kereta api. Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi tertua di dunia (wikipedia, 2008). Memiliki berbagai keunggulan komparatif dan kompetitif, hemat lahan dan energi, rendah polusi, bersifat massal, dan juga adaptive dengan perubahan teknologi (www.kereta-api.co.id). Sehingga kereta api mampu bersaing dengan berbagai alat transportasi lainnya.

Kereta Api merupakan moda transportasi darat berbasis jalan rel yang efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Begitu juga dengan konsumsi bahan bakar kereta api relatif lebih hemat dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Dengan kelebihan-kelebihan tersebut, perkeretaapian di Indonesia seharusnya lebih dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif solusi dalam menyelesaikan permasalahan kemacetan. Di Indonesia, peran dari kereta api dirasakan masih kurang terasa. Salah satu faktor penyebabnya adalah penggunaan teknologi didalam bidang perkeretaapian yang masih kurang dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Salah satu contohnya adalah dalam hal pemberian pelayanan.

Blora Jaya Ekspres 2 adalah KA (Kereta Api) lokal yang melayani penumpang kereta api dengan relasi Semarang – Bojonegoro PP. Jadwal KA ini berangkat dari stasiun SMC (Semarang Poncol) pukul 07.00 WIB dan tiba di stasiun BJ (Bojonegoro) pukul 10.37 WIB, berangkat lagi dari stasiun Bojonegoro pada pukul 14.00 WIB dan tiba di stasiun Semarang Poncol pukul 17.39 WIB. KA lokal ini di operasikan untuk KA tambahan lebaran yang

bertujuan untuk memperlancar angkutan mudik tahun 2014. KA Blora Jaya Ekspres 2 menggunakan rangkaian KRD ARS (Airport Railink Service) kiriman dari Solo. Dengan formasi rangkaian 3 kereta dan 1 KP (Kereta Pembangkit yaitu kereta yang terdapat pembangkit/genset dan terdapat juga kursi untuk penumpang) KA Blora Jaya Ekspres 2 mampu mengangkut sebanyak 272 penumpang PP. Interior KA ini berbeda dengan KA lokal lainnya, di dalamnya penumpang akan dimanjakan dengan kursi sekelas KA eksekutif/argo dengan desain yang elegan. Selain itu KA tambahan ini dilengkapi dengan AC (Air Condotioner) sehingga penumpang tidak perlu takut lagi kepanasan saat melakukan perjalanan dengan KA Blora Jaya Ekspres 2.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranta, 2001). Dalam menentukan kualitas jasa, terdapat lima dimensi kualitas jasa sebagaimana telah dikemukakan oleh Parasuraman et.al. (1998) yaitu :

- a. Tangibles, yaitu dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.
- b. Reliability, yaitu dimensi ini meliputi kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- c. Responsiveness, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. Assurance, meliputi adanya jaminan keamanan pelanggan terhadap lingkungan serta jasa yang diberikan memberikan keamanan, kemampuan sumberdaya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang sifatnya memberi jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- e. Empathy, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen serta adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

2. Tarif

Keputusan penetapan tarif jasa merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat tarif umum yang berlaku untuk jasa tertentu yang bersifat relative terhadap tingkat tarif para pesaing. Keputusan tarif memiliki peran strategis yang krusial dalam menunjang implementasi strategi pemasaran.

Untuk mengukur besaran produksi pelayanan angkutan umum dapat ditinjau dari beberapa alternatif (unit), yaitu : Seat-kilometer, Penumpang-kilometer dan Penumpangtrip (Morlok, 1998). Besaran tarif ditetapkan sebagai jumlah pembayaran per-satuan unit pelayanan/jasa yang merupakan jumlah unsur-unsur tarif yang meliputi :

- a. Unsur biaya per-satuan penyediaan jasa.
- b. Unsur keuntungan yang dikehendaki per-satuan jasa.

Struktur tarif digolongkan berdasarkan :

- a. Jenis pelayanan kendaraan umum.
- b. Sifat perjalanan kendaraan umum.
- c. Frekuensi pemakaian fasilitas.
- d. Jangka waktu pemakaian fasilitas.
- e. Besaran pemakaian dan lokasi fasilitas.
- f. Jenis fasilitas yang dipergunakan.

Untuk menentukan tarif yang bersaing dengan pesawat terbang, PT KAI melakukan transformasi besar-besaran. Seperti yang telah dilaporkan PT KAI dalam annual report atau laporan tahunan tahun 2013 dengan judul “transformasi menuju pelayanan prima” yang dipublikasikan untuk umum di website resmi PT KAI yaitu www.kereta-api.co.id. Dalam laporan itu PT KAI menunjukkan elektabilitasnya terhadap masyarakat dan bisa bersaing dengan moda transportasi lain.

Menurut Diah Natalisa dan M. Fakhriansyah (2008) menyatakan bahwa pengukuran indikator harga diukur dengan menggunakan faktor kesesuaian harga dengan pelayanan. Dalam penelitian ini, pengukuran harga diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

- a. Keterjangkauan harga tiket.
- b. Kesesuaian harga tiket dengan manfaat yang diterima.
- c. Kesesuaian harga tiket dengan fasilitas.
- d. Kesesuaian harga tiket dengan jarak yang ditempuh.

3. Ketepatan Waktu

Dalam pelayanan Kereta Api (KA), terdapat banyak faktor kualitas pelayanan, antara lain keselamatan, kenyamanan, keamanan, keteraturan dan informasi. Dari beberapa penelitian dan pengamatan, permasalahan utama dalam kualitas pelayanan KA adalah tingkat ketepatan waktu perjalanan yang rendah. Biaya akibat keterlambatan waktu perjalanan KA di Eropa mencapai € 150 milion per tahun dan dapat dihilangkan apabila terdapat peningkatan kinerja ketepatan waktu sebesar 90% (Nyström, 2008). Trondheim (2005) mengatakan faktor ketepatan waktu mudah diukur dan mudah dikelola serta dari perspektif penumpang merupakan indikator penting pelayanan KA, namun berarti faktor-faktor kualitas pelayanan lainnya tidak penting.

Ketepatan waktu merupakan salah satu *indicator* penting dalam sektor perkeretaapian (Ahren, 2008), kemampuan operator dalam memberikan pelayanan transportasi tepat waktu (sampai dengan stasiun akhir) sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, merupakan indikator dari ketepatan waktu. Oleh karena itu, ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda (Granström, 2008).

Ketepatan waktu dalam transportasi kereta api yaitu pemberangkatan dan kedatangan kereta sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan di GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api). GAPEKA itu sendiri adalah pedoman pengaturan pelaksanaan perjalanan kereta api yang digambarkan dalam bentuk garis yang menunjukkan stasiun, waktu, jarak, kecepatan, dan posisi perjalanan KA mulai dari berangkat, bersilang, bersusulan, dan berhenti yang dibuat untuk pengendalian perjalanan kereta api. Dalam GAPEKA memuat nomor kereta api, nama kereta api, lintas, jarak antar stasiun, waktu berangkat dan kedatangan, kecepatan yang diijinkan, waktu perjalanan dan tempat penyusulan, dan tempat bersilang kereta api. Dalam Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api menjelaskan bahwa perjalanan kereta api harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dalam GAPEKA.

Dalam PP No. 72 tahun 2009 menjelaskan apabila terjadi keterlambatan jadwal perjalanan kereta api yang melebihi batas toleransi waktu operasi yang diizinkan, penyelenggara prasarana perkeretaapian perlu mengambil langkah-langkah untuk mengurangi keterlambatan perjalanan kereta api. Selanjutnya menurut Kepmenhub 22 tahun 2003 tentang Pengoperasian Kereta Api, untuk mengatasi keterlambatan jadwal perjalanan kereta api yang melebihi batas toleransi waktu operasi yang diizinkan, diusahakan :

- Turun-naik penumpang dan muat-bongkar barang dipercepat.
- Waktu berhenti di stasiun/perhentian dipercepat.
- Masinis menjalankan kereta apinya sesuai batas kecepatan maksimum operasi yang diizinkan.
- Jika keadaan terpaksa dapat dilakukan pemindahan persilangan atau penyusulan dengan kereta api lain agar kereta api lainnya tidak mengalami keterlambatan.

Peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi, penambahan frekuensi perlananan KA yang disesuaikan dengan kapasitas jalur dan peningkatan kecepatan rata-rata sesuai dengan kemampuan teknis prasarana dan sarana (Goverde, 2005).

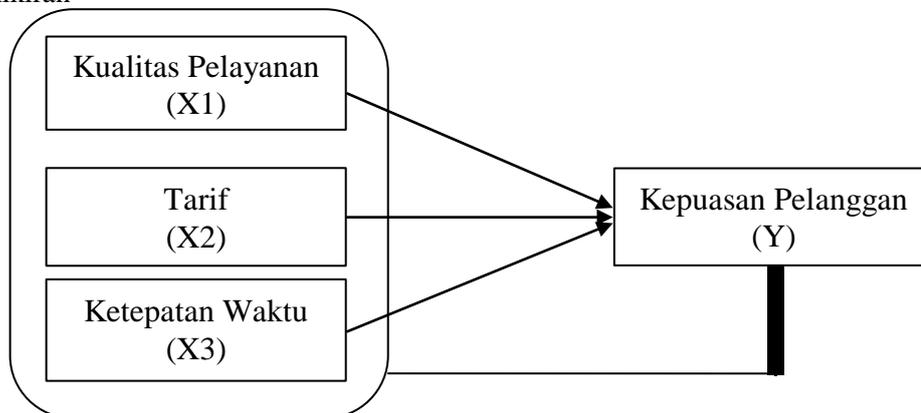
4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2008).

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan (customer expectation) dengan apa yang diperoleh pelanggan (perceived quality) (Kotler, 2000). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi nilai, yaitu evaluasi menyeluruh dari kegunaan suatu produk yang didasari oleh persepsi pelanggan terhadap sejumlah manfaat yang akan diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Morris, 1990).

KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian berikut ini disajikan bagan kerangka pemikiran



Gambar : Kerangka Pemikiran Teoritis

Keterangan :

Kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api Blora Jaya Ekspres 2 dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu di mana untuk kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu merupakan variabel bebas, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan maka alat analisis yang dipergunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HIPOTESIS

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H2: Tarif berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H3: Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H4: Kualitas pelayanan, Tarif, serta Ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Sumber Data

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer berupa data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, yang dikumpulkan dari dokumentasi perusahaan, referensi yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian (Marzuki, 2005). Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.
- b. Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepustakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.
- c. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Populasi Dan Sampel

- a. Populasi berarti keseluruhan obyek yang berupa kumpulan dari orang-orang, peristiwa atau kejadian, atau obyek lain yang diharapkan dapat diteliti (Sekaran, 2003). Sedangkan menurut Ferdinand (2006) populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang diambil penulis adalah penumpang kereta api Blora Jaya Ekspres 2 yang memakai rangkaian KRD (Kereta Rel Diesel) sebanyak 3 kereta dan 1 kereta pembangkit dengan relasi Semarang-Bojonegoro dengan jumlah 136 penumpang.
- b. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi) (Djarwanto, 2003). Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus Slovin. Dengan jumlah sampel sebanyak 102 responden.

4. Definisi Operasional Variabel

- a. Kualitas Pelayanan
Adalah upaya penyediaan fasilitas maupun sumber daya manusia guna mendukung usaha PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 4 Semarang yang bertujuan untuk memikat dan memuaskan pengguna jasa kereta api.
- b. Tarif
Kesesuaian tarif terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia berdasarkan tujuan kereta dan kelas dari kereta.
- c. Ketepatan Waktu
Kesesuaian keberangkatan dan kedatangan kereta api di stasiun pemberhentian sesuai jadwal yang telah ditentukan PT Kereta Api Indonesia yang disebut GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api).
- d. Kepuasan Pelanggan
Merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa PT. Kereta Api Indonesia yang diterima atau yang diharapkan.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiono, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai instrumen penelitian. Penentuan nilai score pada skala Likert sebagai berikut :

- (1) Sama Sekali Tidak Setuju (SSTS)
- (2) Sangat Tidak Setuju (STS)
- (3) Tidak Setuju (TS)
- (4) Agak Tidak Setuju (ATS)

- (5) Netral (N)
- (6) Netral (N)
- (7) Agak Setuju (AS)
- (8) Setuju (S)
- (9) Sangat Setuju (SS)
- (10) Sangat Setuju Sekali (SSS)

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

- Pilihan pertama, memiliki nilai skor 1 (satu)
- Pilihan kedua, memiliki nilai skor 2 (dua)
- Pilihan ketiga, memiliki nilai skor 3 (tiga)
- Pilihan keempat, memiliki nilai skor 4 (empat)
- Pilihan kelima, memiliki nilai skor 5 (lima)
- Pilihan keenam, memiliki nilai skor 6 (enam)
- Pilihan ketujuh, memiliki nilai skor 7 (tujuh)
- Pilihan kedelapan, memiliki nilai skor 8 (delapan)
- Pilihan kesembilan, memiliki nilai skor 9 (sembilan)
- Pilihan kesepuluh, memiliki nilai skor 10 (sepuluh)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrument menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid dan reliabel. a. Uji validitas

Tabel 1. Uji Validitas

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan (Y)			
	Y_1	0,828	0,1946	Valid
	Y_2	0,890	0,1946	Valid
	Y_3	0,836	0,1946	Valid
	Y_4	0,844	0,1946	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X1)			
	X1_1	0,785	0,1946	Valid
	X1_2	0,826	0,1946	Valid
	X1_3	0,781	0,1946	Valid
	X1_4	0,645	0,1946	Valid
3	Tarif (X2)			
	X2_1	0,906	0,1946	Valid
	X2_2	0,958	0,1946	Valid
	X2_3	0,937	0,1946	Valid
	X2_4	0,903	0,1946	Valid
4	Ketepatan Waktu (X3)			
	X3_1	0,810	0,1946	Valid
	X3_2	0,874	0,1946	Valid
	X3_3	0,856	0,1946	Valid
	X3_4	0,869	0,1946	Valid
	X3_5	0,795	0,1946	Valid

b. Uji reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>a</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,822	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,816	0,60	Reliabel
Tarif (X2)	0,834	0,60	Reliabel
Ketepatan Waktu (X3)	0,816	0,60	Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas terpenuhi.

Tabel 3. Rangkuman Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Analisis	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji normalitas	Uji normal probability plot	Berdistribusi normal	Garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal
Uji multikolinieritas	Uji VIF	VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas
Uji Heteroskedastisitas	Uji Scatterplot	tidak terjadi problem heterokedastisitas	titik-titik menyebar secara acak atau tidak teratur serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu

3. Analisis regresi berganda

Hasil analisis regresi linier berganda

Tabel 4. Hasil persamaan regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.254	2.284	
Kualitas Pelayanan	.239	.112	.193
Tarif	.486	.092	.526
Ketepatan Waktu	.209	.082	.220

Sumber : data primer yang diolah

$$Y = 2,254 + 0,239 X1 + 0,486 X2 + 0,209 X3 + e$$

Berikut ini adalah penjelasan dari persamaan regresi diatas : a.

Nilai konstanta (α) sebesar 2,254.

Artinya apabila Kualitas Pelayanan (X1), Tarif (X2), Ketepatan Waktu (X3) sama dengan 0 maka kepuasan pelanggan terpenuhi. Atau apabila Kualitas Pelayanan (X1), Tarif (X2), Ketepatan Waktu (X3) ditiadakan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 2,254 persen.

b. Koefisien regresi (β_1) sebesar 0,239.

Artinya apabila Kualitas Pelayanan (X1) ditingkatkan 1 persen, maka kepuasan pelanggan KA Blora Jaya Ekspres 2 (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 23,9 persen dengan asumsi Tarif (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) dianggap konstan.

c. Koefisien regresi (β_2) sebesar 0,486.

Artinya apabila Tarif (X2) ditingkatkan 1 persen, maka kepuasan pelanggan KA Blora Jaya Ekspres 2 (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 48,6 persen dengan asumsi Kualitas Pelayanan (X1) dan Ketepatan Waktu (X3) dianggap konstan.

d. Koefisien regresi (β_3) sebesar 0,209.

Artinya apabila Ketepatan Waktu (X3) ditingkatkan 1 persen, maka kepuasan pelanggan KA Blora Jaya Ekspres 2 (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 20,9 persen dengan asumsi Kualitas Pelayanan (X1) dan Tarif (X2) dianggap konstan.

4. Uji t

Hasil penghitungan uji t secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Hasil uji t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	.987	.326
	Kualitas Pelayanan	2.142	.035
	Tarif	5.292	.000
	Ketepatan Waktu	2.559	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

5. Uji F

Hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1), tarif (X2), ketepatan waktu (X3) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Hasil uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3195.523	3	1065.174	124.694	.000 ^a
	Residual	837.143	98	8.542		
	Total	4032.667	101			

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.786	2.92272

Nilai R^2 sebesar 0,786. Artinya 78,60% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu sedangkan 21,40% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

7. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda, hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada KA Blora Jaya Ekspres 2, semua variabel mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel tarif mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan variabel yang lain.

KESIMPULAN

Hasil analisis data dalam penelitian mendukung semua hipotesis yang diajukan. Kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu KA Blora Jaya Ekspres 2 mempunyai pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel tarif mempunyai pengaruh dominan.

SARAN

- Pihak perusahaan (PT Kereta Api Indonesia) harus dapat meningkatkan fasilitas fisik, seperti: penambahan fasilitas hiburan TV, live music tiap weekend, smoking area, musolla dan WC bersih, yang disediakan guna menunjang pelayanan sangat memadai.
- Tarif yang diberlakukan haruslah kompetitif dalam arti tarif harus disesuaikan dengan fasilitas yang dapat dinikmati oleh konsumen yang menjadi pertimbangan penumpang dibanding moda transportasi lain.
- PT Kereta Api Indonesia harus mengatur GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api) dengan baik agar perjalanan kereta api tidak kusut dan berantakan sehingga berakibat pada kedatangan pada stasiun tujuan terlambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Annual report PT KAI, 2012. *Preparation to Growth*, <http://www.kereta-api.co.id>
- Annual report PT KAI, 2013. *Transformasi Menuju Pelayanan Prima*, <http://www.kereta-api.co.id>
- Asti Sri Listiani, Ida Farida, Eko Walujodjati, 2013. *Evaluasi Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (bok) (studi trayek cilawu-garut kota kabupaten garut)*.
- Basu Swasta dan Irawan, 1984. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta:Liberty.
- Budi Hermawan, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Tahun 4, No. 2, Agustus 2011.
- Cooper, D.R. and Emory, C.W., 1995. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1, edisi kelima, Penerbit Erlangga.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Firmansyah Teguh Sugiarto, 2012. *Peningkatan Ketepatan Waktu Perjalanan KRL JABODETABEK dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Transportasi Berbasis Kereta Api*.
- Goverde, M.P., Rob, 2005. *Punctuality of Railway Operation and Timetable Stability Analysis*. TRAIL Thesis, The Netherland TRAIN Research School Series No. T2005/10.
- Granström, Rikard, 2008. *Management of Condotion information from Railway Punctuality Perspective*. Doctoral Thesis, Lulea University of Technology Departement of Civil, Mining & Environmental Engineering, Division of Operation & Maintenance Engineering.
- Hatane Samuel, Nadya Wijaya, 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal 24 Manajemen Pemasaran, Vol. 4, No. 1, April 2009: 23-37.
- Kepmenhub No. 22, 2003. *Pengoperasian Kereta Api*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Maya Fricilia, Slamet Jauhari Legowo, 2013. *Evaluasi Penerapan Tarif Angkutan Umum Kereta Api (Studi Kasus Kereta Api Madiun Jaya Ekspres)*. e-Jurnal Matriks Teknik Sipil/Juni 2013/46-53.
- Millissa F.Y. Cheung, To. W M, 2010. *Management Commitment to Service Quality and Organizational Outcomes*. Emerald Group Publishing, Limited, Bradford, United Kingdom.
- Mohamad Ilham, 2011. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kereta Api*.
- Musnaini, 2011. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan.
- Nyström, Birre, 2008. *Aspect of Improving Punctuality : From Data to Decision in Railway Maintenance*. Doctoral Thesis, Lulea University of Technology Departement of Civil, Mining & Environmental Engineering, Division of Operation & Maintenance Engineering.
- PP No. 72, 2009. *Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api*. Dinas Perhubungan Republik Indonesia.
- Roland T. Rust, Peter J. Danaher, Sajeew Varki, 2000. *Using Service Quality Data for Competitive Marketing Decisions*. Emerald Group Publishing, Limited, Bradford, United Kingdom.
- Samuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4, No. 1, pp. 23-37, Tahun 2009.
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Methods for Business*. Fourth Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Setyaningsih Sri Utami, 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April 2009 : 33–44.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatmi Sri Wardiningsih, 2009. *Strategi PT Kereta Api Indonesia Untuk Menghadapi Dampak Perang Tarif Murah Di Maskapai Penerbangan Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April 2009 : 66–74.

- Too, Souchon dan Thirkell, 2000. *Relationship Marketing and Customer Loyalty in A Retail Saetting A Dyadic Exploration*.
- Woro Mardikawati, Naili Farida, 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Yoan Santosa Putra, Eris Dianawati, Endi Sarwoko, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, 2000. *Service Quality, Profitability and the economic Worth of Customers: What We know and What We Need to Learn*. *Journal of the Academy of Marketing Sciences*. Vol.28(1) pp 67-85.