

**PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KUALITAS YANG
DIRASAKAN, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERETA API EKONOMI
RAPIH DHOHO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Strata Satu

Jurusan Manajemen



OLEH :

RIMA YULITA SARI

NIM. 2009210150

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KUALITAS YANG
DIRASAKAN, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERETA API EKONOMI
RAPIH DHOHO**

Diajukan oleh :

RIMA YULITA SARI

NIM : 2009210150

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Agustus 2013


Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M

S K R I P S I

PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KUALITAS YANG DIRASAKAN, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API EKONOMI RAPIH DHOHO

Disusun oleh :

RIMA YULITA SARI

NIM : 2009210150

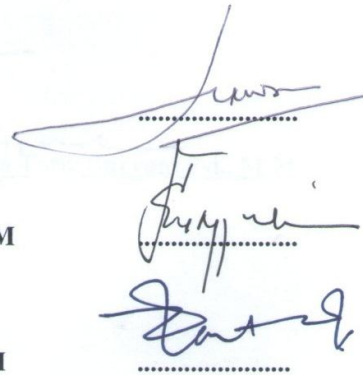
Dipertahankan di depan TIM Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 14 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M

Sekretaris : Prof.Dr.Dra.Tatik Suryani Psi., M.M

Anggota : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rima Yulita Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Tulungagung, 01 Juli 1991
N.I.M. : 2009210150
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas yang dirasakan, Nilai yang dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Ekonmo Raapih Dhoho.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program Studi S1 Manajemen

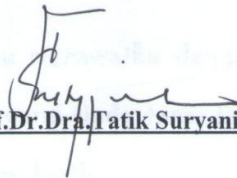
Dosen Pembimbing

Tanggal : 15 November 2013

Tanggal : 14 November 2013



Mellyza Silvi, SE., M.Si



Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTO

TTS Telu Triple S (Serius. Santai, Sukses)

Menjawab Pertanyaan Ujian Skripsi maupun Ujian Semester
tidak akan mampu menjawab ujian Hidup

So For Everythings be Grateful...



Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan
karyakecilku ini untuk orang-orang yang kuakungi :

"FAMILY"

- ♥ Ayah, Mama . Terima kasih atas kasih sayang , doa , dan semua yang telah kalian berikan. Sampai kapan pun semua tak kan pernah terbalaskan. Suatu kebahagiaan bagiku , ketika aku telah menjadi Sarjana kalian masih bersama ku hingga detik ini. AkuSayang kalian berdua sampai kapanpun, dan semoga Allah SWT masih memberi waktu aku untuk membahagiakan ayah dan mama ☺
- ♥ Ibuk Sum terimakasih telah mau merawatku dengan segala kecerewetan dan kebawelanmu yang tiada tara, tapi bagiku engkau adalah ibuku kedua, terimakasih
- ♥ *Bapak yazid dan Mama Lilik , aku tidak akan pernah bisa membalas semua kebaikan bapak dan ibuk , selama aku berada di Surabaya bapak dan Ibuk menjadi*

orang tua kedua bagiku. Terimakasih banyak pak, buk aku tidak akan pernah melupakan bapak dan ibuk bahkan ketika aku kembali kekampung halamanku.

- ♥ Embah ,Ya Allah terimakasih sampai saat ini engkau menyetatkan embah dan embah terimakasih untuk semua bekal ketika aku harus kembali keSurabaya walaupun hanya tempe dan tahu goreng untuk camilan diKereta, aku akan selalu berdoa untukmu mbah.

Pewi '5cm"

- ♥ **Terimakasih kesayangan Rischa Dian, sudah nemenin bergadang ngitungin kuesioner, memindah data, terimakasih untuk kopi bergadangnya, dan totalitas kepewian dikereta**
- ♥ Hmm pewita Bebs Eki, don't nyiwar again plissss, tengs alottt totalitasmu di kereta apalgi siwarmu apalgi gerbong 5, Oeiikkkkk
- ♥ *Say Kits, terimakasih banyak peminjaman Iepimu yang mungil terimakasih totalitas bulpoint kuisisioner, fotocopy dll. Semoga BM kamu sukses, dan semoga "helm merah" disukseskan juga.*
- ♥ Ayings Junsi, aduhhh duh si Pewi satu ini, paling cute tapi juga paling gag jelas ngomongnya, but tengkyuu totalitas siwarmu di kereta semoga rambut ponimu segera kembali.
Love u My Pewi☺

“TEMAN – TEMAN STIE PERBANAS”

- ♥ Si Cerewet Unda Rizka Yuliar A : maturnuwun untuk semua kenangan ☺, terimakasih semangatnya, makiannya, dan semua dukungannya (jangan judes lagi po'o)
- ♥ Best friend Vivi,Wita,Ria, Nindia, terimakasih semua dukungannya yah, ayo adik nindia cepet nyusul dan ayangs Ria buruan lahh...
- ♥ Teman Bergadang Luksi, Jaya,Dio, Men, Jay, Kelek, (Anggoro) dan Ceysar heii terimakasih untuk bantuannya yah, kalian gilaak< Ceysar makasih untuk rumah yang boleh kita berantain, luksi temen cewek pas kumpul ☺
- ♥ Walah yang sering kumpul dikantin waktu puasa, dan msti itu itu saja anaknya akhirnya kita luluss, semoga sukses semua
- ♥ Eh Winni dan Kelek temen satu Dospem , sukses yag mbak imut dan mas kece.

Terima kasih untuk semua teman teman yang ga bisa aku sebutin satu per satu. Senang bisa mengenal kalian di STIE Perbanas, Sukses untuk semuanya, Kalian adalah bagian dari perjalanan hidupku ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh harapan Pelanggan, Kualitas yang dirasakan, Nilai yang dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Ekonomi Rapih Dhoho”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang sealalu memberikan rahmat, nikmat, taufik serta hidayahnya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
3. Ibu Prof.Dr.Dra.Tatik Suryani Psi., M.M. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik serta selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya. Dan Juga selaku pimpinan ketua STIE PERBANAS Surabaya.

4. Bapak Ibu Dosen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Ketua setasiun Gubeng yang telah berkenan memberikan informasi yang sejelas – jelasnya mengenai hal – hal yang berkaitan dengan penelitian.
7. PT.KAI Daop VIII yang bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya, 10 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	II
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	III
PENGESAHAN SKRIPSI	IV
PERSEMBAHAN DAN MOTTO	V
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
ABSTRACT	14
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran	32
2.5 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.5 Instrumen Penelitian	39
3.6 Populasi , Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	42
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
3.9 Teknik Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	52
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	52
4.2. Analisis Data	58
4.3. Pembahasan.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3. Saran	91
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penumpang Kereta Api Jawa	1
Tabel 1.2	Data Kecelakaan Kereta Api	3
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Sekarang	16
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuisisioner	40
Tabel 3.2	<i>Goodness Of Fit Indices</i>	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisi	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	57
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Pembelian Tiket	58
Tabel 4.8	Rentang Interval dari Skala Kategori	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Harapan Pelanggan	60
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	61
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas yang dirasakan	62
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Nilai yang dirasakan	63
Tabel 4.13	Uji Validitas	64
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Variabel	66
Tabel 4.15	Uji Normalitas	68
Tabel 4.16	Uji Multivariate outliers	70
Tabel 4.17	Tabel Z-Score	71
Tabel 4.18	<i>Goodness-of-fit-fullStructural Model Uji CFA</i>	72
Tabel 4.19	Hasil Estimasi Model Uji CFA	73
Tabel 4.20	Modification Indices Model	74
Tabel 4.21	<i>Goodness-of-fit-fullStructural Model Akhir Modifikasi CFA</i>	76
Tabel 4.22	Goodness Of Fit Full Structural Model Awal	78
Tabel 4.23	Modifikasi Indices Model Akhir	79
Tabel 4.24	Goodness-Of-Fit Full Structural Model Modifikasi Akhir	80
Tabel 4.25	Regression Weight	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan	13
Gambar 2.2	Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Pendukung	14
Gambar 2.3	Konsep kepuasan pelanggan	24
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	32
Gambar 4.1	Full Structural Model Uji CFA Awal	72
Gambar4.2	Full Structural Model Uji CFA Akhir	75
Gambar4.3	Structural Equation Modeling (SEM) Awal	77
Gambar4.4	Structural Equation Modeling (SEM) Akhir	80

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Data Responden
- LAMPIRAN 3: Tabulasi Data
- LAMPIRAN 4: Analisis Deskriptif
- LAMPIRAN 5: Rekapitulasi Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 6: Uji Normalitas
- LAMPIRAN 7: Tabel Z - Score
- LAMPIRAN 8: Uji Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN 9: Mahalanobis Distance
- LAMPIRAN 10: Model Awal
- LAMPIRAN 11: Gambar Full Structural Model Uji CFA Awal
- LAMPIRAN 12: Hasil Estimasi Uji Model CFA Awal
- LAMPIRAN 13: Modification Indices Model (CFA)
- LAMPIRAN 14: Gambar Full Structural Model Uji CFA Akhir
- LAMPIRAN 15: Hasil Estimasi Uji Model CFA Akhir
- LAMPIRAN 16: Gambar Full Structural Equation Modeling Awal
- LAMPIRAN 17: Modification Indices Model (SEM)
- LAMPIRAN 18: Gambar Full Structural Equation Modeling Akhir
- LAMPIRAN 19: Hasil Estimasi SEM Akhir
- LAMPIRAN 20: Tabel Chi-Square

THE EFFECT OF CUSTOMER EXPECTATIONS PERCEIVED QUALITY
PERCEIVED VALUE TO CUSTOMER SATISFACTION
IN RAPIH DHOHO ECONOMIC TRAIN

Rima Yulita Sari

STIE Perbanas Surabaya

Email : rima_yulita@yahoo.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

This research aims to find out the effect of customer expectations, perceived quality, perceived value to customer satisfaction in rapih dhoho economic train. The research method used is method research of quantitative research which uses analysis system of SEM (Structural Equation Model. The data obtained by spread the questionnaire to the 130 respondents of rapih dhoho economic train. The research sample used is the customers of rapih dhoho economic train according to the characteristics specified. As the result based on the research is significant positive effect from customer expectations to the customer satisfaction, Significant positive effect from the customer expectations to the perceived quality, Significant positive effect from perceived quality to the customer expectations, Significant positive effect from perceived quality to the perceived value, And Significant negative effect from perceived value to the customer satisfaction. The communication technology advances can be improving to customer satisfaction of the transportation service by used perceived quality improvement strategies nor the fulfillment of customer expectation.

Keywords : customer expectations, perceived quality, perceived value, customer satisfaction, train

Paper type : Research Paper