

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode  $Tk_i$ , ternyata hasil dari persentase  $Tk_i$  rata-rata atribut *tangibles* sebesar 60,87% belum memenuhi harapan penumpang CL kurang dari 39,13%,  $Tk_i$  rata-rata atribut *reliability* sebesar 67,04% belum memenuhi harapan penumpang CL kurang dari 32,96%,  $Tk_i$  rata-rata atribut *responsiveness* sebesar 63,45% belum memenuhi harapan penumpang CL kurang dari 36,55%,  $Tk_i$  rata-rata atribut *assurance* sebesar 65,93% belum memenuhi harapan penumpang CL kurang dari 34,07% dan  $Tk_i$  rata-rata atribut *empathy* sebesar 69,84% belum memenuhi harapan penumpang CL kurang dari 30,16%. Grand total  $Tk_i$  atas variabel kualitas jasa sebesar 65% < 100% kinerja. Karena sebesar 65% belum memenuhi harapan konsumen

2. Berdasarkan analisis dengan menggunakan diagram kartesius:

- a. Kuadran I

Terdapat empat indikator yang harus diperbaiki atau ditingkatkan oleh pihak PT. KAI stasiun klender baru karena yang berada dikuadran ini karena kinerjanya belum memuaskan dengan indikatornya adalah: kebersihan stasiun CL, kebersihan CL, ketersediaan tempat duduk dan kecepatan petugas melayani pelanggan

b. Kuadran II

Terdapat satu indikator yang harus dipertahankan karena sudah memuaskan penumpang CL yaitu indikator ketanggapan petugas dalam merespon keluhan.

c. Kuadran III

Dikuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi karena dianggap biasa saja dengan indikator: ketepatan jadwal CL, adanya *call center*, dan adanya petugas keamanan.

d. Kuadran IV

Dipertahankan karena sangat memuaskan dengan indikator: berfungsinya fasilitas CL, kemudahan menjangkau lokasi stasiun CL, memberikan ganti rugi, kemampuan petugas berkomunikasi, dan melayani kebutuhan dengan baik.

## B. Saran

1. Dapat dilihat dari persentase grand total  $Tk_i = 65\%$ , menunjukkan bahwa pihak PT. KAI stasiun klender baru perlu ditingkatkan lagi agar mencapai hasil 100% agar sesuai dengan harapan dan kepuasan penumpang jika kualitas pelayanan baik dari perusahaan tersebut.
2. Dilihat dari diagram kartesius, bahwa indikator yang masuk ke dalam kuadran I harus segera diperbaiki atau ditingkatkan lagi kualitas jasanya karena indikator tersebut masuk dalam kategori prioritas utama indikator tersebut yang harus diperbaiki oleh pihak PT. KAI stasiun klender baru karena yang berada di kuadran ini indikatornya adalah:

kebersihan stasiun CL, kebersihan CL, ketersediaan tempat duduk dan kecepatan petugas melayani pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Alma, Buchari. 2007. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. **Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta. PT. RINEKA CIPTA.
- Assauri, Sofjan. 2010, **Manajemen pemasaran dasar konsep dan strategi**. Jakarta: Kompas.
- Daryanto dan Setyobudi. 2011. **Manajemen Pemasaran**. Cetakan . Bandung: Satu Nusa
- Djarmiko, M. Budi. 2012. **Studi Kelayakan Bisnis**. Bandung: STEMBI Business School
- Gasperz, Vincent. 2005. **Total Quality Management**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008. **Dasar-dasar Pemasaran**, jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**, jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kristianto, Lilik P . 2011. **Psikologi Pemasaran**. Yogyakarta: CAPS
- Machfoedz, M. 2010. **Komunikasi Pemasaran Modern**. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Nova, F. 2012. **Republik Relations**. Jakarta: Media Bangsa
- Sangadji dan Sopiah. 2010. **Metodologi Penelitian**. Yogyakarta: Andi Offset
- Setiadi, Nugroho J. 2003. **Perilaku Konsumen: Konsep Dan Implikasinya untuk Strategi dan penelitian Pemasaran**. Jakarta: Prenada Media.
- Simamora, B. 2004. **Panduan Riset Perilaku Konsumen**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soewadji, Jusuf. 2012. **Pengantar metodologi penelitian**. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Subagyo, A. 2010. *Marketing in Business*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, D.S. 2008. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonmi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan 1*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J dan Limakrisna, Nondan. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suparyono, 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Pelanggan Tentang Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penggunaan Televisi "LCD" SHARP..* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "veteran".
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Tony. (2011), *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks,

#### WEBSITE

<http://www.krl.co.id/sekilas-krl.html> diakses pada tanggal 20 oktober 2014

JAKARTA, KOMPAS.com diakses pada tanggal 1 Agustus 2015

Lampiran I

kuesioner

No. Responden.....

KUESIONER PENELITIAN  
SURVEI KEPUASAN KONSUMEN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*

(Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)

Kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Saya Agiz Perdita, mahasiswa Universitas Darma Persada jurusan manajemen, pada saat ini sedang lakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan atas penggunaan *Commuter Line*. Kami sangat irgai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini. Kami menjamin kerahasiaan data Anda yang terkait kuesioner. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan lain.

**Identifikasi Umum Responden**

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pribadi Anda dengan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban dibawah yang telah tersedia.

Jenis Kelamin :

- 1) Laki laki
- 2) Perempuan

Usia:

- 1. 20 – 25 tahun
- 2. >25 – 30 tahun
- 3) >30 – 35 tahun
- 4) >35 – 40 tahun
- 5) >40 tahun

Pendidikan:

- 1) SMA atau SMK
- 2) Diploma (D3)
- 3) Sarjana (S1)
- 4) Master (S2)

Sudah berapa lama anda menggunakan *Commuter Line*?

- 1) 1-2 bulan
- 2) >2-4 bulan
- 3) >4-6 bulan
- 4) >6 bulan

Seperapakah penghasilan anda perbulan?

- 1) Rp 1.000.000-Rp 2.000.000
- 2) Rp 2.000.000-Rp 3.000.000
- 3) >Rp 3.000.000-Rp 4.000.000

2) &gt;Rp 2.000.000-Rp 3.000.000

4) &gt;Rp 4.000.000

**Tingkatan Kepentingan / Harapan ( $y_i$ )**

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah yang telah tersedia.

**Terangkan:**

P = Sangat Tidak Penting,

P = Penting, dan

= Tidak Penting,

SP = Sangat Penting

= Cukup Penting

No	Tingkatan Kepentingan / Harapan					
	Item Pernyataan	1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
	<b>A. Tangibles</b>					
1	Kebersihan di dalam stasiun <i>Commuter Line</i>					
2	Kebersihan di dalam <i>Commuter Line</i>					
3	Ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di dalam <i>Commuter Line</i>					
	<b>B. Reliability</b>					
4	Berfungsinya fasilitas <i>Commuter Line</i> dengan baik					
5	Ketepatan jadwal <i>Commuter Line</i>					
6	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun <i>Commuter Line</i>					
	<b>C. Responsiveness</b>					
7	Ketanggapan petugas <i>Commuter Line</i> dalam merespon keluhan/permasalahan pelanggan.					
8	Kecepatan petugas <i>Commuter Line</i> dalam melayani pelanggan					
9	Kemampuan petugas memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan <i>Commuter Line</i>					
	<b>D. Assurance</b>					
10	Adanya <i>call center</i> (layanan konsumen) untuk menanggapi keluhan para pelanggan <i>Commuter Line</i>					
11	Memberikan ganti rugi berupa uang kembali jika terjadi kesalahan dari sistem operasional <i>Commuter Line</i>					
12	Adanya petugas keamanan di dalam <i>Commuter Line</i>					
	<b>E. Empati</b>					
13	Keramahan petugas <i>Commuter Line</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
14	Kemampuan petugas <i>Commuter Line</i> untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan					

15	Petugas <i>Commuter Line</i> melayani kebutuhan pelanggan dengan baik						
----	---	--	--	--	--	--	--

**Tingkatan Pelaksanaan/ Kinerja (x<sub>i</sub>)**

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban bawah yang telah tersedia.

**Petjelasan:**

- 1 = Sangat Tidak Baik                      B = Baik  
 2 = Tidak Baik                                SB = Sangat Baik  
 3 = Cukup Baik

No	Tingkatan Kepentingan / Harapan Item Pernyataan	1	2	3	4	5
		STB	TB	CB	B	SB
	<b>A. Tangibles</b>					
1	Kebersihan di dalam stasiun <i>Commuter Line</i>					
2	Kebersihan di dalam <i>Commuter Line</i>					
3	Ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di dalam <i>Commuter Line</i>					
	<b>B. Reliability</b>					
4	Berfungsinya fasilitas <i>Commuter Line</i> dengan baik					
5	Ketepatan jadwal <i>Commuter Line</i>					
6	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun <i>Commuter Line</i>					
	<b>C. Responsiveness</b>					
7	Ketanggapan petugas <i>Commuter Line</i> dalam merespon keluhan/permasalahan pelanggan.					
8	Kecepatan petugas <i>Commuter Line</i> dalam melayani pelanggan					
9	Kemampuan petugas memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan <i>Commuter Line</i>					
	<b>D. Assurance</b>					
10	Adanya <i>call center</i> (layanan konsumen) untuk menanggapi keluhan para pelanggan <i>Commuter Line</i>					
11	Memerikan ganti rugi berupa uang kembali jika terjadi kesalahan dari sistem operasional <i>Commuter Line</i>					
12	Adanya petugas keamanan di dalam <i>Commuter Line</i>					
	<b>E. Empati</b>					

13	Keramahan petugas <i>Commuter Line</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
14	Kemampuan petugas <i>Commuter Line</i> untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan					
15	Petugas <i>Commuter Line</i> melayani kebutuhan pelanggan dengan baik					

-----Terimakasih atas partisipasi Anda-----



## Lampiran II

## Data responden

No	Data responden				
	1	2	3	4	5
1	1	2	2	2	3
2	2	3	3	3	2
3	2	4	3	4	3
4	2	3	3	2	3
5	1	4	3	3	3
6	1	4	3	3	3
7	2	4	3	3	3
8	1	1	2	3	2
9	1	2	3	3	3
10	2	3	3	3	3
11	1	4	3	2	2
12	2	4	4	2	2
13	2	3	3	4	3
14	2	4	3	1	3
15	1	3	3	1	4
16	2	2	3	2	3
17	1	2	3	2	3
18	2	1	2	1	2
19	2	3	3	1	3
20	1	3	2	2	3
21	1	2	3	3	3
22	2	1	2	2	2
23	2	1	2	2	2
24	1	2	3	4	3
25	1	2	3	3	3
26	1	2	2	4	2
27	1	3	3	3	3
28	1	2	3	1	2
29	1	2	3	2	2
30	1	2	3	2	2
31	1	2	2	3	3
32	1	1	2	2	2
33	1	1	3	3	2
34	1	2	3	4	3
35	1	3	3	3	2

Keterangan Data responden	
1	Jenis Kelamin
2	Usia
3	Pendidikan
4	Lama menggunakan <i>Commuter line</i>
5	Penghasilan



36	1	2	3	4	3
37	1	2	2	4	2
38	1	2	2	4	2
39	1	2	2	4	2
40	2	4	3	2	4
41	1	4	3	3	3
42	1	1	2	2	2
43	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2
46	1	3	3	3	2
47	1	1	1	2	2
48	1	2	3	2	2
49	1	2	3	2	2
50	1	2	3	2	2
51	1	2	2	2	2
52	1	3	3	4	3
53	2	1	2	2	2
54	2	1	3	2	2
55	1	2	3	3	2
56	1	3	3	3	2
57	1	4	3	4	3
58	1	2	3	2	3
59	2	3	3	1	2
60	2	2	3	2	2
61	2	3	3	2	3
62	2	2	3	3	3
63	1	2	3	3	2
64	2	3	2	2	2
65	2	2	3	2	2
66	1	2	3	2	3
67	1	3	3	2	4
68	1	2	3	2	2
69	1	2	3	2	2
70	1	3	3	2	2
71	2	2	2	2	2
72	1	5	1	3	2
73	1	1	1	2	2
74	1	2	1	2	2
75	1	3	1	3	2
76	1	2	1	3	2
77	2	1	1	2	2



78	2	2	1	3	2
79	2	2	1	1	2
80	2	2	3	2	2
81	1	3	1	1	2
82	2	1	1	2	2
83	1	2	1	2	2
84	1	1	1	2	2
85	1	3	1	3	2
86	1	4	1	3	2
87	2	1	1	2	1
88	2	1	1	1	2
89	1	1	1	1	1
90	2	1	1	3	2
91	2	2	1	3	1
92	1	2	2	4	3
93	2	3	1	2	2
94	2	4	1	3	2
95	2	1	1	1	2
96	2	3	1	2	2
97	1	3	1	3	2
98	2	2	2	2	3
99	2	2	2	2	2
100	1	2	1	2	2



**Lampiran III**  
**Profile responden**

No	Jenis Kelamin	Jawaban Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	59	59%
2	Perempuan	41	41%
Jumlah		100	100%

No	Usia	Jawaban Responden	
		Orang	%
1	20-25 tahun	19	19%
2	>25-30 tahun	45	45%
3	>30 -35tahun	23	23%
4	>35-40tahun	12	12%
5	>40tahun	1	1%
Jumlah		100	100%

No	Pendidikan	Jawaban Responden	
		Orang	%
1	SMA atau SMK	26	26%
2	Diploma (D3)	23	23%
3	Sarjana (S1)	50	50%
4	Master (s2)	1	1%
Jumlah		100	100%

No	Lama menggunakan <i>Commuter Line</i>	Jawaban Responden	
		Orang	%
1	1-2 bulan	11	11%
2	>2-4 bulan	48	48%
3	>4-6 bulan	29	29%
4	>6 bulan	12	12%
Jumlah		100	100%

No	Penghasilan Perbulan	Jawaban Responden	
		Orang	%
1	Rp 1.000.000-Rp 2.000.000	3	3%
2	>Rp 2.000.000-Rp 3.000.000	64	64%
3	>Rp 3.000.000-Rp 4.000.000	30	30%
4	>Rp 4.000.000	3	3%
Jumlah		100	100%





1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	274	299	284	309	294	309	304	304	289	284	324	299	315	313	317
Rata-rata	2,74	2,99	2,84	3,09	2,94	3,09	3,04	3,04	2,89	2,84	3,24	2,99	3,15	3,13	3,17
Standarisasi	0,85	0,842	0,9	0,9	0,9	0,8	0,89	0,84	0,94	0,9	0,7	0,89	0,8	0,84	0,7
Reliabilitas	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Keabsahan	valid	valid	valid	Valid	valid	valid	valid	valid	valid	Valid	valid	valid	valid	valid	valid





	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
al	471	471	466	446	456	451	471	471	456	446	451	456	466	471	466
rata	4,71	4,71	4,66	4,46	4,56	4,51	4,71	4,71	4,56	4,46	4,51	4,56	4,66	4,71	4,66
as	0,95	0,95	0,86	0,75	0,88	0,63	0,95	0,95	0,88	0,78	0,82	0,88	0,84	0,95	0,86
	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
ngan	valid	Valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	Valid	valid	valid	valid	valid	valid

## Lampiran VI

## Hasil tabulasi variabel jasa

<i>Tangibles</i>						
Kebersihan di dalam stasiun <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	71	0%	71%	0	355
4	19	29	19%	29%	76	116
3	36	0	36%	0%	108	0
2	45	0	45%	0%	90	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	274	471
Rata-rata					2,74	4,71

<i>Responsiveness</i>						
Kemampuan petugas memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	56	0%	56%	0	280
4	19	44	19%	44%	76	176
3	56	0	56%	0%	168	0
2	20	0	20%	0%	40	0
1	5	0	5%	0%	5	0
Total	100	100	100%	100%	289	456
Rata-rata					2,89	4,56

<i>Tangibles</i>						
Kebersihan di <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
5	0	71	0%	71%	0	355
4	24	29	24%	29%	96	116
3	36	0	36%	0%	108	0
2	40	0	40%	0%	80	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	284	471
Rata-rata					2,84	4,71

<i>Assurance</i>						
Adanya call center (layanan konsumen) untuk menanggapi keluhan para pelanggan <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	46	0%	46%	0	230
4	24	54	24%	54%	96	216
3	36	0	36%	0%	108	0
2	40	0	40%	0%	80	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	284	446
Rata-rata					2,84	4,46

<i>Tangibles</i>						
Ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di dalam <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
5	0	66	0%	66%	0	330
4	34	34	34%	34%	136	136
3	31	0	31%	0%	93	0
2	35	0	35%	0%	70	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	299	466
Rata-rata					2,99	4,66

<i>Assurance</i>						
Memberikan ganti rugi berupa uang kembali jika terjadi kesalahan dari sistem operasional <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	51	0%	51%	0	255
4	34	49	34%	49%	136	196
3	56	0	56%	0%	168	0
2	10	0	10%	0%	20	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	324	451
Rata-rata					3,24	4,51

<i>Reliability</i>						
Berfungsinya fasilitas <i>Commuter Line</i> dengan baik						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
5	0	46	0%	46%	0	230
4	34	54	34%	54%	136	216
3	46	0	46%	0%	138	0
2	15	0	15%	0%	30	0
1	5	0	5%	0%	5	0
Total	100	100	100%	100%	309	446
Rata-rata					3,09	4,46

<i>Assurance</i>						
Adanya petugas keamanan di dalam <i>Commuter Line</i>						
Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	56	0%	56%	0	280
4	19	44	19%	44%	76	176
3	61	0	61%	0%	183	0
2	20	0	20%	0%	40	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	299	456
Rata-rata					2,99	4,56

**Reliability****Ketepatan jadwal Commuter Line**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
0	56	0	0%	56%	0	280
24	44	24%	44%	96	176	
51	0	51%	0%	153	0	
20	0	20%	0%	40	0	
5	0	5%	0%	5	0	
Total	100	100	100%	100%	294	456
Rata-rata					2,94	4,56

**Empathy****Keramahan petugas Commuter Line dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	46	0%	46%	0	230
4	25	54	25%	54%	100	216
3	65	0	65%	0%	195	0
2	10	0	10%	0%	20	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	315	446
Rata-rata					3,15	4,46

**Reliability****Kemudahan menjangkau lokasi stasiun Commuter Line**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
0	51	0%	51%	0	255	
19	49	19%	49%	76	196	
71	0	71%	0%	213	0	
10	0	10%	0%	20	0	
0	0	0%	0%	0	0	
Total	100	100	100%	100%	309	451
Rata-rata					3,09	4,51

**Empathy****Kemampuan petugas Commuter Line untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	0	51	0%	51%	0	255
4	28	49	28%	49%	112	196
3	57	0	57%	0%	171	0
2	15	0	15%	0%	30	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	313	451
Rata-rata					3,13	4,51

**Responsiveness****Ketanggapan petugas Commuter Line dalam merespon keluhan/permasalahan pelanggan**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
0	71	0%	71%	0	355	
29	29	29%	29%	116	116	
51	0	51%	0%	153	0	
15	0	15%	0%	30	0	
5	0	5%	0%	5	0	
Total	100	100	100%	100%	304	471
Rata-rata					3,04	4,71

**Empathy****Petugas Commuter Line melayani kebutuhan pelanggan dengan baik**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	xi	yi	xi	yi		
5	7	56	7%	56%	35	280
4	23	44	23%	44%	92	176
3	50	0	50%	0%	150	0
2	20	0	20%	0%	40	0
1	0	0	0%	0%	0	0
Total	100	100	100%	100%	317	456
Rata-rata					3,17	4,56

**Responsiveness****Cepatnya petugas Commuter Line dalam melayani pelanggan**

Nilai xi dan yi	Jumlah (f)		%		f x xi	f x yi
	Xi	Yi	xi	yi		
0	71	0%	71%	0	355	
24	29	24%	29%	96	116	
61	0	61%	0%	183	0	
10	0	10%	0%	20	0	
5	0	5%	0%	5	0	
Total	100	100	100%	100%	304	471
Rata-rata					3,04	4,71

## Lampiran VII

Hasil tabulasi data  $Tk_i$ 

Atribut	Nilai rata-rata		$Tk_i = x_i/y_i \times 100\%$
	$x_i$	$y_i$	
<b>Tangibles</b>			
bersihan di dalam stasiun <i>Commuter Line</i>	2,74	4,71	58,17%
bersihan di <i>Commuter Line</i>	2,99	4,71	63,48%
tersediaan tempat duduk bagi penumpang di dalam <i>Commuter Line</i>	2,84	4,66	60,94%
Jumlah	8,57	14,08	60,87%

Atribut	Nilai rata-rata		$Tk_i = x_i/y_i \times 100\%$
	$x_i$	$y_i$	
<b>Reliability</b>			
keandalannya fasilitas <i>Commuter Line</i> dengan stasiun	3,09	4,46	69,28%
ketepatan jadwal <i>Commuter Line</i>	2,89	4,56	63,38%
jangkauan menjangkau lokasi stasiun <i>Commuter Line</i>	3,09	4,51	68,51%
Jumlah	9,07	13,53	67,04%

Atribut	Nilai rata-rata		$Tk_i = x_i/y_i \times 100\%$
	$x_i$	$y_i$	
<b>Responsiveness</b>			
kecepatan tanggapan petugas <i>Commuter Line</i> dalam merespon keluhan/permasalahan pelanggan.	3,04	4,71	64,54%
ketepatan petugas <i>Commuter Line</i> dalam melayani pelanggan	2,99	4,71	63,48%
kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>Commuter Line</i>	2,84	4,56	62,28%
Jumlah	8,87	13,98	63,45%

Atribut	Nilai rata-rata		Tki= xi/yi x 100%
	xi	yi	
<b>Assurance</b>			
ya <i>call center</i> (layanan konsumen) untuk anggapi keluhan para pelanggan <i>Commuter</i>	2,84	4,46	63,68%
berikan ganti rugi berupa uang kembali jika li kesalahan dari sistem operasional <i>muter Line</i>	3,24	4,51	71,84%
ya petugas keamanan di dalam <i>Commuter</i>	2,84	4,56	62,28%
	8,92	13,53	65,93%

Atribut	Nilai rata-rata		Tki= xi/yi x 100%
	xi	yi	
<b>Empathy</b>			
nahan petugas <i>Commuter Line</i> dalam berikan pelayanan kepada pelanggan	3,15	4,46	70,63%
mpuan petugas <i>Commuter Line</i> untuk berkomunikasi dengan baik kepada ggan	3,13	4,51	69,40%
as <i>Commuter Line</i> melayani kebutuhan ggan dengan baik	3,17	4,56	69,52%
	9,45	13,53	69,84%

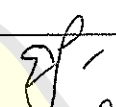
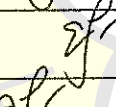


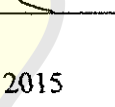
## Lampiran VIII

Rangkuman Pembahasan Hasil Tabulasi Pengolahan Data Tk<sub>i</sub>

Atribut	Nilai rata-rata		Total		Tki
	xi	yi	Σxi	Σyi	
<i>Tangibles</i>					
Kebersihan stasiun CL	2,74	4,71	8,57	14,08	60,87%
Kebersihan CL	2,99	4,71			
Ketersediaan tempat duduk	2,84	4,66			
<i>Reliability</i>					
Berfungsinya fasilitas CL	3,09	4,46	9,07	13,53	67,04%
Ketepatan jadwal CL	2,89	4,56			
Kemudahan menjangkau lokasi stasiun CL	3,09	4,51			
<i>Responsiveness</i>					
Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan	3,04	4,71	8,87	13,98	63,45%
Kecepatan petugas melayani pelanggan	2,99	4,71			
Kemampuan petugas memberikan pelayanan	2,84	4,56			
<i>Assurance</i>					
Adanya call center	2,84	4,46	8,92	13,53	65,93%
Memberikan ganti rugi	3,24	4,51			
Adanya petugas keamanan	2,84	4,56			
<i>Empathy</i>					
Keramahan petugas	3,15	4,46	9,45	13,53	69,84%
Kemampuan petugas berkomunikasi	3,13	4,51			
Melayani kebutuhan pelanggan dengan baik	3,17	4,56			
<b>Total</b>			44,88	68,65	65,38%
<b>Rata-rata</b>			2,99	4,58	

**LEMBAR KONSULTASI  
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

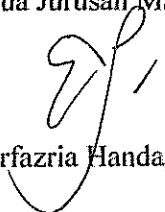
Nama Mahasiswa : Agiz Perdita Edward  
N0. Induk Mahasiwa : 2010410072  
Dosen Pembimbing I : Dr. Firsan Nova, SE, MM  
Dosen Pembimbin II : Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM  
Mulai Bimbingan : 23 April 2014  
Terakhir Bimbingan : 20 Agustus 2015

No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Bab. Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	23 April 2014	Proposal dan judul materi skripsi	
2.	17 September 2014	Evaluasi Bab I dan penyerahan untuk di bahas Bab II	
3.	26 November 2015	Evaluasi Bab II dan Bab III	
4.	12 Mei 2015	Evaluasi Bab IV dan Bab 5	
5.	20 Agustus 2015	Konsultasi Terakhir sampai dengan terselesainya skripsi	

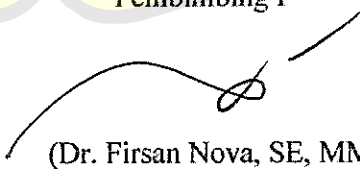
Jakarta, 20 Agustus 2015

Mengetahui,

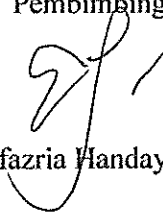
Ketua Jurusan Manajemen

  
(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

Pembimbing I

  
(Dr. Firsan Nova, SE, MM)

Pembimbing II

  
(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)