

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN JASA
KERETA API PRAMEKS**

SKRIPSI



Disusun oleh :

EKA PUTRI WULANDARI

Nim : 11074590

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2011

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN JASA
KERETA API PRAMEKS**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun oleh :

EKA PUTRI WULANDARI

Nim : 11074590

Jurusan : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

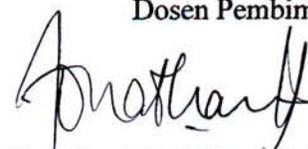
2011

Halaman Persetujuan

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN JASA
KERETA API PRAMEKS**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



(Jonathan Herdioko, SE, MM)

Halaman Pengesahan

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen Pemasaran

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal :

1 JUL 2011

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis



[Handwritten Signature]
Dra. Insriwijati Prasetyaningsih, M.M.

Dewan Penguji

1. Andreas Ari Sukoco, SE, MM, MMin
2. Petra Surya Mega Wijaya, SE, M.Si
3. Jonathan Herdioko, SE, MM

Tanda Tangan

[Handwritten Signature]
.....
[Handwritten Signature]
.....
[Handwritten Signature]
.....

Motto

- Berani berkata, berani mencoba, berani berusaha, dengan bantuan doa, percayalah semua indah pada waktunya.
- Seberat apapun masalah yg kamu hadapi hari ini, jangan pernah lupa tuk bersyukur.
- Jangan pernah membenci mereka yg telah menyakitimu, karena sesungguhnya mereka adalah proses pendewasaan dirimu.
- Sahabat mungkin tak tahu apa yg terbaik untukmu, tapi ketika hal terbaikmu jadi hal yg buruk, mereka selalu ada tuk menguatkanmu.
- Kekhawatiran adalah sumber ketakutan, tak ada yg perlu ditakutkan bila kamu memiliki iman dan keyakinan.

Halaman Persembahan

Aku persembahkan karya terbaikku untuk :

- ❖ Mama, Papa dan Semua keluarga tercinta yang sudah banyak mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perhatian dan kasih sayang.
- ❖ Untuk Murop yang selalu menemani, memberikan support yang tak terhingga dan membantuku saat kesulitan dalam penulisan.
- ❖ Teman-teman Kos LAL "geng LALers" yang banyak membantu dan mendukung saya menyelesaikan skripsi. Thanks guys.

Thank's to

Mama n' papa, makasih buat semuanya

Murop,yang selalu bawelin "uda sampai Bab berapa???Cepet digaraaap!!!"

Bunda "Rini" yang nemenin begadang n kemana-mana

LALers yang ku sayangi n ku banggakan selalu,, ^ ^

Hanung "Mbul_Haho,Popeye" makasih uda nemenin dari jauh

KATA PENGANTAR

Puji syukur untuk Allah SWT atas segala karunia dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN JASA KERETA API PRAMEKS”**

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan menerima banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang selalu menuntunku, memberikan kesabaran dan selalu meringankan di setiap langkahku serta kekuatan dalam segala hal.
2. Bapak Djohan, MEM., PhD selaku Rektor Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Bapak Andreas Ari Sukoco, SE, MM, MMin selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dan penguji I terima kasih untuk arahnya dalam penulisan skripsi saya.
5. Bapak Jonathan Herdioko, SE, MM selaku dosen pembimbing, terima kasih atas arahan dalam penulisan serta kesabaran selama membimbing saya.
6. Bapak Petra Surya Mega Wijaya, SE, M.Si selaku penguji II terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah disampaikan untuk koreksi skripsi saya.
7. Segenap Dosen dan Staf pengajar lainnya yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama duduk dibangku perkuliahan.
8. Mama, Papa dan Semua keluarga tercinta yang sudah banyak mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perhatian dan kasih sayang.

9. Untuk Murop yang selalu menemani, memberikan support yang tak terhingga dan membantuku saat kesulitan dalam penulisan Skripsi ini, terima kasih untuk semua yang telah diberikan untukku.
10. Untuk Teman-teman Kos LAL “ geng LALers” yang banyak membantu dan mendukung saya menyelesaikan Skripsi, Bunda “Rini” yang membantu mengedit, Mamen “Lika” selaku pemandu sorak dan selalu memberi semangat, Mamen “Sinta” yang selalu mendoakan dan semangat. Thanks guys.
11. Untuk Hanung “Mbul_Haho atau Popeye” Thank’s yah uda nemenin dari jauh.
12. Untuk Bapak Sigit dan Ibu Lena serta semua pihak dari PT. KAI (Persero) DAOP VI YOGYAKARTA, terima kasih atas kerjasamanya dalam menyusun Skripsi ini.
13. Untuk Sahabatku (Mike,Ima,Vicky,Ririn) dan Teman-teman angkatan 07, makasih semua.
14. Untuk Semua pihak yang sudah membantu sehingga Skripsi ini dapat selesai, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik sebagai masukan penulis diharapkan sebagai perbaikan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Abstraksi	xvi

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6

Bab II Landasan Teori

2.1. Landasan Teori	7
2.2. Pengertian Pemasaran	7

2.3. Manajemen Pemasaran	8
2.4. Konsep Pemasaran	8
2.5. Pemasaran Jasa	9
2.5.1. Proses Jasa	9
2.5.2. Karakteristik Jasa	10
2.5.3. Sistem Pemasaran Jasa	11
2.5.4. Bauran Pemasaran Jasa.....	12
2.5.5. Proses Pembelian Jasa	15
2.5.6. Harga (Price)	17
2.5.7. Tempat (Place)	18
2.5.8. Promosi (Promotion)	19
2.5.9. Pelayanan (Customer Service)	20
2.6. Manajemen Kualitas Jasa	21
2.7. Perilaku Konsumen	21
2.8. Konsep Kepuasan Konsumen	22
2.9. Kualitas Pelayanan	23
2.10. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa	27
2.11. Kepuasan Pelanggan terhadap Perilaku Purna Pembelian (Post Purchase Behavior)	29
2.11.1. Dimensi Perilaku Pelanggan Purna Penggunaan Jasa	30
2.12. Model Penelitian	31

2.13. Pengembangan Hipotesis	31
2.14. Latar Belakang Perusahaan	32
2.15. Sejarah Perusahaan	32
2.16. Logo Perusahaan	34
2.17. Visi dan Misi Perusahaan	35
2.18. Latar Belakang Kereta Api Prameks	36
2.19. Sejarah Perkembangan Kereta Api Prameks	36
2.20. Jumlah Armada Kereta Api Prameks	38
2.21. Penetapan Kenaikan tarif Kereta Api Prameks	38

Bab III Metode Penelitian

3.1. Data	42
3.1.1. Teknik Penentuan Sample	42
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	46
3.2.1. Definisi Operasional	46
3.2.2. Pengukuran Variabel	47
3.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
c. Analisis Regresi Linier Berganda	49
d. Uji F (Simultan) dan R Square (R^2)	50
e. Uji t (Parsial)	50

f. Koefisien Beta (β)	51
-------------------------------------	----

Bab VI Pembahasan Hasil Analisis

4.1. Analisis Karakteristik Responden	52
4.1.1. Jenis Kelamin Responden	52
4.1.2. Usia Responden	53
4.1.3. Tingkat Pendidikan Responden	54
4.1.4. Tingkat Pendapatan Responden	55
4.2. Uji Validitas	56
4.3. Uji Reliabilitas	58
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.5. Uji Regresi Bersama-sama (Uji F)	61
4.6. Koefisien Determinan (R^2)	63
4.7. Uji Regresi Parsial (Uji t)	63
4.7.1. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi pada Variabel Reliability ...	64
4.7.2. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi pada Variabel Responsiveness	65
4.7.3. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi pada Variabel Assurance ...	65
4.7.4. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi pada Variabel Empathy	65
4.7.5. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi pada Variabel Tangiable	66
4.8. Pengujian Variabel Dominan (Koefisien Beta)	66
4.9. Pembahasan	67

Bab V Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan	69
5.2.Saran	70
Daftar Pustaka	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.8 Uji F	62
Tabel 4.9 Koefisien Determinan	63
Tabel 4.10 Uji t	64
Tabel 4.11 Koefisien Beta	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Jasa	10
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.3 Model SERVQUAL	26
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	31
Gambar 2.5 Uji F Variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5	62

ABSTRAKSI

Dalam mewujudkan Kepuasan Konsumen para pemasar mempunyai kemampuan untuk meyakinkan para pelanggannya agar tidak berpindah dan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan kepada para pelanggan. Pemasar mempunyai cara bagaimana meningkatkan produk atau jasa mereka, salah satu caranya adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan dalam memanfaatkan jasa kereta api Prameks.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata bahwa kualitas (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) yang diberikan pihak manajemen PT. Kereta Api Indonesia secara nyata mampu meningkatkan Pelayanan sehingga Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks dapat terwujud.

Kata Kunci : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* dan Kepuasan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Faktor kemajuan teknologi saat ini bisa dikatakan berkembang dengan sangat signifikan sesuai dengan tuntutan kebutuhan hidup manusia. Perkembangan teknologi merambah berbagai bidang kehidupan manusia. Hal ini dikarenakan, manusia berusaha melakukan berbagai inovasi teknologi yang diperuntukkan untuk mempermudah dan membuat praktis dari pola hidup yang ada. Inovasi-inovasi teknologi yang dilakukan di bidang transportasi dan salah satunya adalah inovasi di bidang perkeretaapian yang dimulai sejak awal abad 19, yaitu dengan ditemukannya mesin diesel dan dioperasikannya kereta api bermesin diesel. Operasional kereta api ini juga terus berkembang sampai dalam taraf ditemukannya kereta api listrik dengan kecepatan tinggi. Sekarang ini kereta api listrik sudah ada di luar negeri, misalnya di Jepang dan Negara Perancis. Selain itu kereta api listrik juga sudah ada di Indonesia khususnya Jakarta. Di Indonesia perkembangan kereta api sudah bisa dikatakan cukup maju yang bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Operasional kereta api di Indonesia bisa dibagi berdasarkan jarak tempuh, misalnya jarak dekat antar kota dan jarak jauhnya antar provinsi. Biasanya kereta api dengan jarak tempuh yang dekat itu dioperasikan di kota-kota besar di mana masyarakat banyak membutuhkan transportasi yang nyaman, aman dan cepat.

Melihat dinamika di bidang perkeretaapian di Indonesia saat ini peneliti merasa tertarik untuk melihat lebih jauh tentang apa yang ada di dalam sistem perkeretaapian, khususnya kereta api jarak dekat yaitu kereta api Prameks. Hal ini disebabkan, karena peneliti sering menggunakan

jasa kereta api ini. Sehingga, ingin mengetahui tentang unsur-unsur pelayanan yang ada di dalamnya, baik itu struktur organisasinya, sistem pelayanan dan operasionalnya. Di samping itu, peneliti juga akan berusaha melihat inovasi-inovasi apa yang akan digunakan untuk menyempurnakan pelayanan kereta api.

Berkaitan dengan kegiatan operasional kereta api PT. Kereta Api Indonesia harus selalu berusaha menyempurnakan pelayanan operasional kereta api dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan, antara lain meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam peranannya sebagai pemuasan keinginan dan kebutuhan konsumen kualitas pelayanan merupakan unsur yang sangat esensial yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa kereta api. Kepuasan setelah menggunakan jasa kereta api akan memancing penggunaan ulang jasa kereta api tersebut. Jika konsumen merasa puas mereka cenderung akan menyatakan hal-hal yang baik tentang sebuah produk dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain, termasuk dalam penggunaan jasa transportasi kereta api. Selain kualitas pelayanan, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kereta api, antara lain kenyamanan di dalam kereta api seperti kondisi fisik kereta api, penataan interior, kebersihan, kerapian karyawan dan fasilitas lainnya. Dalam hal ini, pelayanan misalnya ketepatan waktu jadwal keberangkatan kereta api Prameks. Jaminan keamanan juga menjadi tujuan utama dalam bertransportasi, yang sangat erat kaitannya dengan penciptaan kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia sendiri adalah suatu Badan Usaha Milik Negara yang menangani operasional perkeretaapian Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia pertama kalinya bernama DKA (1945 s.d 1950) kemudian DKA RI (1950 s.d 1963), PNKA (1963 s.d 1971), PJKA (1971 s.d 1991), PERUMKA (1991 s.d 1998) dan sekarang ini menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

dari tahun 1998 sampai sekarang. Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan Kereta Api di desa Kemijen Jumat tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh “ Naamlouze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij “ (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Transportasi kereta api di masa sekarang ini sangat dibutuhkan sebagai alat transportasi masyarakat yang sangat banyak diminati di banding sarana transportasi lainnya, antara lain seperti rencana-rencana perjalanan yang teratur dan dapat diandalkan tingkat keselamatannya juga tingkat harga yang relatif bersaing. Sehingga, menjadikan kereta api sebagai sarana transportasi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya bagi masyarakat di kota besar di Indonesia. Berbagai pertimbangan dari faktor-faktor yang telah disebutkan di atas, faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk menggunakan jasa kereta api Prameks secara keseluruhan bisa disimpulkan bahwa operasional kereta api Prameks cukup memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Kereta Api Pramek memiliki tarif yang ekonomis dan relatif terjangkau oleh masyarakat, oleh sebab itu kereta api Prameks masih menjadi alternatif pilihan alat transportasi utama khususnya untuk rute Yogya Solo dan Kutoarjo. Jadwal keberangkatan kereta api yang teratur merupakan salah satu faktor yang menjadikan kereta api Prameks diminati oleh pengguna jasa kereta api.

Perlu disadari bahwa konsumen saat ini adalah pengambil keputusan, sehingga pelayanan lebih berorientasi pada kualitas dan kepuasan. Manajemen PT. Kereta Api Indonesia di sini dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dan selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan dari konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dan dengan melihat pentingnya kualitas layanan bagi konsumen semakin meningkatnya kebutuhan yang bersifat perseorangan maupun bisnis atau industri dalam skala besar, maka dituntut pelayanan dari sektor jasa di mana dalam perkembangannya menjurus dalam industri jasa untuk mendukung kelangsungan usaha mereka. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN JASA KERETA API PRAMEKS**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka yang diidentifikasi masalahnya adalah :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan dalam memanfaatkan jasa kereta api Prameks.
2. Dari Kelima Variabel kualitas tersebut, variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan dalam memanfaatkan jasa kereta api Prameks

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan dalam memanfaatkan jasa kereta api Prameks.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap pengaruh kepuasan dalam memanfaatkan jasa kereta api Prameks.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang pemasaran dengan membandingkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan keadaan yang sebenarnya dalam dunia usaha.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi kepada perusahaan sebagai bekal bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih alat transportasi.

1.5 . Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas dan lebih spesifik, maka diberikan batasan sebagai berikut :

1. Obyek penelitian yang digunakan adalah Kereta Api Prameks.
2. Responden yang diteliti adalah pengguna Kereta Api Prameks.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Keandalan / *Reliability*
 - b. Data tanggap / *Responsiveness*
 - c. Jaminan / *Assurance*
 - d. Perhatian / *Empathy*
 - e. Bukti Langsung / *Tangibles*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari analisis data mengenai pengaruh Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks yang terdiri dari variabel *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4) dan *Tangible* (X_5), dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara bersama-sama (simultan), bahwa variabel *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4) dan *Tangible* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.
2. Secara sendiri-sendiri (parsial), bahwa :
 - a. Variabel *Reliability* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.
 - b. Variabel *Responsiveness* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.
 - c. Variabel *Assurance* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.
 - d. Variabel *Empathy* (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.
 - e. Variabel *Tangible* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks, terbukti.

3. Variabel Dominan, dapat diketahui dari nilai koefisien beta terbesar, yaitu pada variabel *Reliability* (X_1) artinya bahwa Kepuasan Pengguna Kereta Api Prameks dipengaruhi secara dominan (terbesar) oleh variabel *Reliability* (X_1), sedangkan variabel yang berpengaruh terkecil adalah variabel *Tangible* (X_5).

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas penulis menyarankan kepada manajemen PT. KAI (Persero) khususnya DAOP VI Yogyakarta :

1. Dari variabel yang berpengaruh paling dominan terbesar, yaitu variabel *Reliability* (X_1) disarankan agar pihak manajemen dapat mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi *Reliability* (X_1), yaitu dengan cara : Keramahan karyawan dalam melayani konsumen pembeli tiket Kereta Api Prameks, memberitahukan ketepatan waktu jadwal kedatangan dan keberangkatan Kereta Api Prameks dan kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket.
2. Dari variabel yang berpengaruh paling dominan terkecil, yaitu variabel *Tangible* (X_5) disarankan agar pihak manajemen dapat meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi *Tangible* (X_5), yaitu dengan : memperhatikan kondisi fisik gerbong kereta khususnya gerbong khusus wanita dan fasilitas lain yang telah rusak seperti jendela dan pintu yang sering macet ketika akan digunakan. Karena adanya gerbong khusus wanita sebagai bentuk kepedulian dan perhatian dari pihak manajemen, untuk penelitian berikutnya gerbong khusus wanita ini lebih tepatnya ini dimasukkan dalam variabel *Empathy* (X_4)

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., 1993, Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, & Pengendalian, Edisi 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 1997, Manajemen Pemasaran, Edisi 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G., 1997, Dasar-dasar Pemasaran, Edisi 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2001, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik, Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan keenam, CV. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, F., 1996, Manajemen jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1997, Prinsip-prinsip Total Quality Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Usmara, A. 2003, Strategi Baru Manajemen Pemasaran, Yogyakarta, Amara Books
- Yazid,. 2001, Pemasaran Jasa Konsep & Implementasi, Ekonisia, Yogyakarta