

**PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAAN  
PEMAKAI JASA TRANSPORTASI KERETA API PADA  
PT. KERETA API INDONESIA CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
MARIANA LUMBAN GAOL  
NPM:13.832.0140**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/26/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**Judul** : Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan

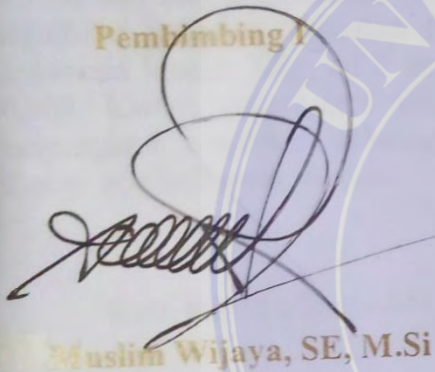
**Nama Mahasiswa:** MARIANA LUMBAN GAOL

**No. Stambak** : 13.832.0140

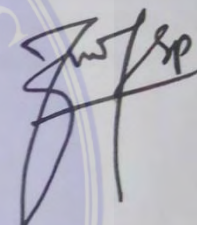
**Program Studi** : Manajemen

**Menyetujui :**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

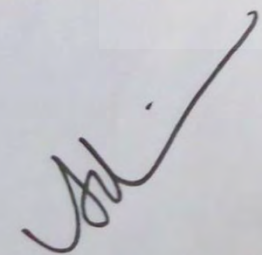
  
Muslim Wijaya, SE, M.Si

**Pembimbing II**

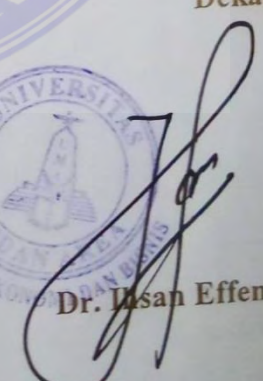
  
Yuni Syahputri, SE, M.Si

**Mengetahui :**

**Ketua Program Studi**

  
Adelina Lubis, SE, M.Si

**Dekan**

  
Dr. Isan Effendi, SE, M.Si

**Tanggal Lulus :** 2017

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini menjelaskan apakah ada Pengaruh Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia Cabang Medan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial atau simultan bagaimana Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia Medan. Dalam penelitian ini data yg digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah Accidental Sampling dengan jumlah sebanyak 93 penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Medan. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil uji T untuk variabel Pelayanan (X1) diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $7,723 > 0,153$ ) dan nilai signifikan ( $0,879 > 0,05$ ) maka pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi kereta api pada PT. Kereta Api Indonesia Medan, Sedangkan variabel pengawasan (X2) diperoleh nilai t hitung  $<$  t tabel ( $1,327 < 7,723$ ) dan nilai signifikan ( $0,188 > 0,05$ ) maka pengawasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi kereta api pada PT. Kereta Api Indonesia Medan. Dan uji F didapat F hitung adalah 63,209 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, maka Pelayanan Dan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api pada PT. Kereta Api Indonesia Medan.

**Kata Kunci : *Pelayanan, Pengawasan, Kepuasan Pemakai.***

## ABSTRACT

*The purpose of this study explains whether there is the Effect of Waiters and Supervision on the Satisfaction of Railway Transportation Service Users at PT. Indonesian Railroad Medan Branch. This study aims to partially or simultaneously examine how the Effect of Services and Supervision affect the Satisfaction of Railway Transportation Service Users at PT. Indonesian Railroad Medan. In this study the data used are primary and secondary data. The technique used for sampling is Accidental Sampling with a total of 93 passengers at PT. Indonesian Railroad Medan. The method used for data collection uses documentation and questionnaires. Data analysis techniques used in this study are the validity and reliability test, the classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and the coefficient of determination. T test results for the service variable (X1) obtained  $t_{count} > t_{table}$  ( $7.723 > 0.153$ ) and significant value ( $0.879 > 0.05$ ), the service has a positive and significant effect on the satisfaction of railroad service users at PT. Kereta Api Indonesia Medan, While the supervision variable (X2) obtained the value of  $t_{count} < t_{table}$  ( $1.327 < 7.723$ ) and a significant value ( $0.188 > 0.05$ ), the supervision has no positive and significant effect on the satisfaction of railroad service users at PT, Kereta Api Indonesia Medan. And the F test obtained F count is 63.209 with a significance level of 0,000. Because the probability is much smaller than 0.05, the Services and Supervision significantly influence the Satisfaction of Railway Transportation Service Users at PT. Kereta Api Indonesia Medan.*

**Keywords:** *Service, Supervision, User Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pemakaian Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT.Kereta Api Indonesia Cabang Medan**”. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.

Terima kasih yang tak terkira saya ucapkan kepada Ayahanda Dan Ibunda yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, doa dan dukungan baik materi maupun moril yang tiada hentinya, serta segala nasihat yang menjadi penyemangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu tidaklah berlebihan apabila penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

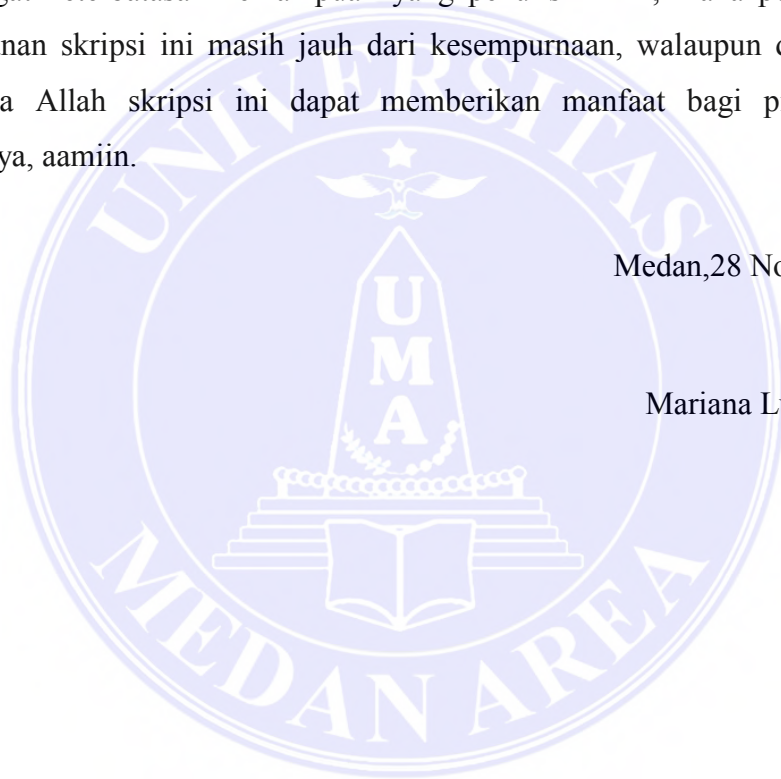
1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Adelina Lubis, SE, M.Si selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen Universitas Medan Area.
5. Bapak Muslim Wijaya, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berkomunikasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yuni Syahputri, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berkomunikasi dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Hesti Sabrina, SE, M.Si selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah.
8. Keluarga Besar Universitas Medan Area secara umumnya dan seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Manajemen Universitas Medan Area secara khususnya yang telah memberikan ilmu dan bantuan baik selama masa perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua Teman-Teman Seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap Insyaa Allah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya, aamiin.

Medan, 28 November 2017

Mariana Lumban Gaol



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	4
1. Pelayanan.....	4
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	5
3. Indikator-indikator pelayanan.....	6
4. Pengawasan.....	7
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan.....	11
6. Pengertian Wewenang Karyawan.....	12
7. Pengertian pelayanan dan pengawasan.....	13
8. Kepuasan konsumen.....	14
9. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan konsumen	15
10. Indikator-indikator kepuasan konsumen.....	16
11. Penelitian terdahulu.....	17
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis.....	18

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Lokasi Penelitian.....	20
3. Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi Dan Sampel.....	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel.....	21
C. Defenisi Operasional Variabel.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
1. Jenis Data.....	26
2. Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	27
1. Uji Validitas dan Realiabilitas.....	27
2. Uji Statistik.....	28
3. Uji Asumsi Klasik.....	28
4. Uji Hipotesis.....	30
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	31

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	32
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	32
2. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	34
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
4. Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab.....	37
5. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
2. Uji Linier Berganda.....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
4. Uji Hipotesis.....	62



5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... 64

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 66  
B. Saran..... 68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai macam kebutuhan bagi manusia itu sendiri, baik itu kebutuhan akan suatu produk maupun kebutuhan akan permintaan jasa. Adapun kebutuhan itu sendiri bersifat luas dan kompleks. Salah satu kebutuhan manusia itu adalah kebutuhan akan adanya pelayanan dan pengawasan transportasi yang cepat dan terarah. Transportasi itu sendiri salah satunya telah disediakan pelayanan oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

Salah satu kegunaan transportasi bagi masyarakat dan dunia usaha kita yang sudah dikenal sejak dahulu adalah jasa pelayanan kereta api. Melalui jasa transportasi ini siapa saja dapat menggunakan pelayanan dari PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Pelayanan jasa Transportasi antar daerah sampai pelayanan antar kota dapat dilayani oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Jasa transportasi ini kemudian berkembang juga kepada jasa pelayanan pengiriman barang. Jelasnya pelayanan jasa transportasi kereta api telah digunakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat maupun oleh pelaku bisnis perusahaan sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Dalam penggunaan jasa akan sangat mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan dan pengawasan terhadap jasa transportasi yang ditawarkan. Jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen tersebut akan memilih jasa transportasi lain yang lebih menawarkan kenyamanan

yang lebih baik. Melihat betapa pentingnya pelayanan dan pengawasan bagi peningkatan jasa transportasi perusahaan, maka penulis memilih permasalahan ini sebagai obyek dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan “.**

### **B. Rumusan Masalah**

Untuk menghadapi ketatnya persaingan khususnya dibidang Jasa Transportasi Kereta Api berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan menjadi pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api?
2. Apakah pengawasan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api?
3. Apakah pelayanan dan pengawasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi Kereta Api?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh antar pelayanan dan pengawasan secara simultan terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Bagi Penulis**

Sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di perguruan tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan dalam pemasaran, khususnya dalam menganalisis kepuasan konsumen.

##### **b. Manfaat bagi Perusahaan**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi perusahaan untuk dapat mengetahui pengaruh pelayanan dan pengawasan bagi kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api dan perusahaan dapat mendorong pertumbuhan dan pengembangan bauran pemasaran.

##### **c. Manfaat bagi Perguruan Tinggi**

Diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian di waktu yang akan datang. Khususnya mengenai informasi yang terjadi dilapangan terhadap kepuasan konsumen .

##### **d. Manfaat Bagi Peneliti Lain**

Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014:135) mengatakan “Pelayanan” adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

Sedangkan Menurut Kasmir (2005:15) “Pelayanan” diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan”.

Untuk meminimalkan keluhan pelanggan maka perlu dipahami apa yang dimaksud dengan pelayanan prima.

##### 1. Pelayanan Prima ( *customer care* )

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pelayanan atau *service* mengandung arti :

S = smile to every one ( berikan senyuman kepada semua orang).

E = excellent in everything we do ( kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)

R = reaching out to every guest with hospitality (jangkau dan dekati pelanggan dengan penuh ramah )

V = viewing every guest as special ( memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian )

I = inviting guest to return (melakukan segala sesuatu dengan rasa yang sangat penuh perhatian)

C = creating a warm atmosphere ( selalu menciptakan suasana yang akrab terhadap pelanggan ).

E = eye contact that show we care ( mata sekali harus kontak dengan pandangan tamu sehingga pelanggan dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu )

## **2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Pelayanan**

Menurut Alma Buchari (2004:200). Syarat pokok agar pelayanan dapat memuaskan orang lain antara lain :

### **a. Tingkah laku yang sopan**

Sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan terhadap orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati. Dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi pihak yang bersangkutan. Ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.

### **b. Cara penyampaian**

Cara penyampaian sesuatu hendaknya memperlihatkan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini untuk menghindari penyampaian yang

menyimpang sehingga kemungkinan karyawan untuk melakukan penyimpangan menjadi lebih jauh.

c. Keramah-tamahan

Mengenai keramah-tamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon mewujudkan keramah-tamahan dapat ditandai melalui:

1. Cara pembicaraan wajar dalam arti tidak dibuat-buat
2. Cukup jelas tidak menimbulkan keraguan
3. Disampaikan dengan hati
4. Gaya bahasa sopan dan benar

Menurut Moenir (2003 : 190). Pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk menurut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan. Bahwa bentuk-bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh perusahaan tidak terlepas dari bentuk pelayanan yaitu:

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas humas, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan pada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat-tingkat menengah dan kebawah. Karena faktor-faktor keahlian dan kerapian petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

### 3. Indikator-Indikator Pelayanan

Menurut Ali Hasan (2015: 390). Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip indikator pelayanan sebagai tolak ukur penelitian, sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan kepada pelanggan.
- b. Responsive (*responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat membantu pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu.
- c. Kepastian atau jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan tentang kesopanan santunan dan sifat peduli kepada pelanggan serta rasa percaya diri para pegawai dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.
- d. Empati (*empathy*) memberikan perhatian secara individu ada kemampuan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pelanggan.



- e. Nyata (*tangibles*) adalah sesuatu yang tampak atau nyata seperti penampilan para pegawai, fasilitas-fasilitas fisik seperti peralatan, dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan

#### 4. Pengawasan

Ada banyak sebutan bagi pengawasan (*controlling*). Antara lain adalah *evaluating*, *appraising*, atau *correcting*. Sebutan *controlling* lebih banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penetapan standar. Pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan korektif. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses "Menjamin" tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu manajemen harus menggunakan pengawasan kerja yang paling sesuai bagi situasi tertentu. Untuk lebih memahami tentang arti pengawasan.

Menurut Hasibuan (2001:242) menjelaskan pengawasan (*controlling*) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen adalah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Seperti terlihat dalam pernyataan, langkah awal proses pengawasan adalah sebenarnya langkah perencanaan, penetapan tujuan.

Standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan. Karena kadang-kadang sulit untuk membedakan antara rencana, standar atau pengawasan, maka perlu

dipahami terlebih dahulu pengertian- pengertian tujuan sasaran prosedur dan sebagainya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, pengawasan adalah proses evaluasi atau pekerjaan yang sedang dilaksanakan atau hasil dari pekerjaan yang telah dicapai, kegiatan pengawasan dapat dilakukan dalam dua hal yaitu pemantauan dan perbaikan.

Mengenai pengawasan kerja, Nitisemito(2000:49) mengelompokan fungsi pengawasan sebagai berikut:

- a. Mencegah terjadinya penyimpangan
- b. Memperbaiki kesalahan
- c. Mendinamisir organisasi serta sgenap kegiatan manajemen yang lain
- d. Mempertebal rasa tanggung jawab
- e. Mendidik tenaga kerja

Sedangkan menurut Hadipoerwono(2000:144) menyatakan lebih rinci dan lengkap tentang fungsi pengawasan adalah :

- a. Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pimpinan yang disertai tugas dan wewenang dalam melaksanakan pekerjaan
- b. Mendidik para pemimpin agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
- c. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan
- d. Memperbaiki penyimpangan agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan

Dari penjelasan ahli di atas, maka dapat dipahami bahwa berbagai fungsi pengawasan sebagai berikut:

- a. Mendidik karyawan menjadi disiplin dan tanggun jawab dalam melaksanakan yang telah di bebankan pada dirinya
- b. Untuk meneliti semua kegiatan yang telah dilaksanakan
- c. Mencegah terjadinya penyimpangan sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kegagalan dalam pekerjaan
- d. Mengamankan agar peraturan dan kebijakan dapat dipenuhi dan dilaksanakan sebagai mana yang diharapkan.

Untuk memahami tentang pengawasan manajemen ada tiga tipe dasar yaitu:

- a. Pengawasan pendahuluan

Pengawasan pendahuluan sering disebut *strering control*, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah, penyimpangan-penyimpangan dari standar atau memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Pengawasan ini akan efektif hanya bila manajemen mampu mendapatkan informasi akurat dan tepat pada waktunya tentang perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.

- b. Pengawasan yang dilakukan bersama dengan pelaksanaan kegiatan.

Pengawasan ini sering disebut pengawasan”ya- tidak”, *screnning control* atau “berhenti-terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana asperk tertentu dari suatu prosedur harus di setujui dulu sebelum kegiatan kegiatan bias dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan atau kegiatan.

c. Pengawasan umpan balik

Pengawasan ini mengukur hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan dan penemuan-penemuan diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa akan datang.

Ketiga bentuk pengawasan tersebut sangat berguna bagi manajemen. Pengawasan pendahuluan dan “berhenti-terus”, cukup memadai untuk memungkinkan manajemen membuat tindakan koreksi dan tetap dapat mencapai tujuan. Tetapi ada beberapa faktor yang perlu di pertimbangkan disamping kegunaan dua bentuk pengawasan itu, yaitu :

- a. Biaya keduanya mahal
- b. Banyak kegiatan tidak memungkinkan dirinya dimonitori secara terus menerus
- c. Pengawasan yang berlebihan akan menjadikan produktifitas berkurang.

Oleh karena itu manajemen harus menggunakan sistem pengawasan yang paling sesuai bagi situasi tertentu.

Dari definisi diatas, maka Moekijat (2003:74), menerapkan bahwa pengawasan mempunyai tujuan yaitu:

- a. Untuk mengetahui jalannya pekerjaan
- b. Memperbaiki kesalahan yang dibuat oleh karyawan dalam mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan baru
- c. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak

- d. Mengetahui apakah budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan
- e. Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning standar.

Sedangkan manfaat terpenting dari pengawasan menurut Handoko (2000:365), yaitu :

- a. Tersedianya bahan informasi bagi manajemen tentang situasi nyata dalam mana organisasi berada dikenalnya.
- b. Faktor-faktor pendukung terjadinya operasionalisasi rencana dengan efisien dan efektif , pemahaman tentang penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional.
- c. Langkah-langkah yang segera dapat diambil untuk menghargai kinerja yang memuaskan tindakan preventif yang segera dilakukan, agar devosi dari standar tidak terus berlanjut.

## **5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengawasan**

Di dalam pengawasan manajemen terdapat dua faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

- a. Pengawasan langsung

Pengawasan langsung ini dapat dilaksanakan secara langsung oleh pribadi anggota pimpinan pelaksana secara langsung dan dapat berguna apabila diterapkan terhadap perusahaan yang lingkup usahanya masih relatif kecil.

b. Pengawasan tidak langsung

Secara teknik pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilaksanakan melalui surat yang telah dirancang sesuai dengan kegunaannya dan manfaatnya bagi perusahaan tersebut.

## 6. Indikator-Indikator Pengawasan

Adapun indikator pengawasan adalah sebagai berikut : Menurut Arifin Abdul Rachman (2011), salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya banyak ditentukan oleh keberhasilan pengawasan. Jika pengawasan berjalan dengan baik maka pengawasan merupakan unsur paling pokok dalam menentukan keberhasilan suatu program. Keberhasilan program pengawasan tersebut dapat dilihat dari berbagai macam indikator sebagai berikut :

1. Indikator meningkatnya disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan petugas, antara lain :
  - a. Rencana yang disusun dapat menggambarkan adanya sasaran yang jelas dan dapat diukur terlihat kaitan antara rencana dengan program dan anggaran
  - b. Tugas dapat selesai dengan rencana, baik dilihat dari aspek fisik maupun biaya
2. Indikator berkurangnya penyalahgunaan wewenang yaitu berkurangnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah
3. Indikator berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar antara lain:

- a. Kualitas dan kuantitas kasus-kasus penyimpangan, penyelewengan, kebocoran, pemborosan dapat dikurangi sebagaimana laporan pengawasan fungsional dan laporan pengawasan lainnya
- b. Berkurangnya tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

## **7. Pengertian pelayanan dan pengawasan**

Buruknya kualitas pelayanan atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen, sudah sejak lama disadari yang dapat mengakibatkan banyaknya kerugian bagi perusahaan. Memang diakui tidak semua konsumen kecewa terhadap pelayanan suatu perusahaan menyampaikan keluhannya. Ketidakpuasan konsumen akan membuat para konsumen beralih kepada jasa pesaing. Hal ini yang paling merugikan adalah mereka yang menceritakan keburukan jasa yang diterimanya kepada orang lain. Berhubung karena jasa identik dengan pelayanan, maka untuk memberikan pengertian pelayanan itu sendiri penulis mengutip pengertian dari jasa.

Jasa adalah setiap atau tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Berdasarkan pengertian diatas tampak bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dengan pembeli jasa, meskipun pihak-pihak yang terkait tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa juga adalah suatu aktivitas yang tidak berwujud.

Banyak usaha yang gagal disebabkan pengawasan yang buruk atau lemahnya pengawasan. Untuk melaksanakan segala kegiatan perlu adanya pengawasan. Sehingga adanya pengawasan dapat mengendalikan segala kegiatan yang ada pada suatu perusahaan. Sering terjadi bahwa suatu tugas tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, sebab menjalankan tugas itu adalah manusia yang tak luput dari kesalahan dan kesilapan.

Pengawasan berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakannya mengevaluasi prestasi kerja dan bila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana.

## **8. Kepuasan Konsumen**

Customer (konsumen/pelanggan) adalah kata kunci bagi kesuksesan perusahaan. Peran yang demikian penting telah memaksa setiap perusahaan berupaya untuk menyusun kiat atau strategi untuk menarik mereka, sehingga mereka membeli produknya.

Tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan antara apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Berdasarkan teori, seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut adil. Adanya keseimbangan khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidak puasan. Perbandingan



yang tidak seimbang dapat menimbulkan kepuasan bagi seseorang apabila dinilai menguntungkan mereka, tetapi tidak demikian bagi minoritas.

Fajar (2008:52) menyatakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakannya. Menurut Nembah (2011) bahwa, Kepuasan Konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya terhadap produk yang di gunakan atau dikonsumsi telah terpenuhi.

Jadi kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, dimana penilaian tersebut karena adanya kemampuan perusahaan memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen.

## **9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah mutu produknya dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah menjual, dan nilai perusahaan. Menurut Rambat (2007:49) bahwa, terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu :

### **a. Kualitas produk**

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

### **b. Kualitas pelayanan**

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepadanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap atau jasa tersebut.

## 10. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2009:55) bahwa, ada empat indikator dalam mengukur kepuasan konsumen yaitu :

- a. Frekuensi menggunakan jasa produk perusahaan
- b. Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa perusahaan
- c. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Setelah melakukan pengukuran terhadap kepuasan konsumen, akan diperoleh informasi yang bermanfaat bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Informasi ini mempengaruhi kebijakan perusahaan.

## 11. Penelitian terdahulu

Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini :

**Table 2.1**

### **Penelitian Terdahulu**

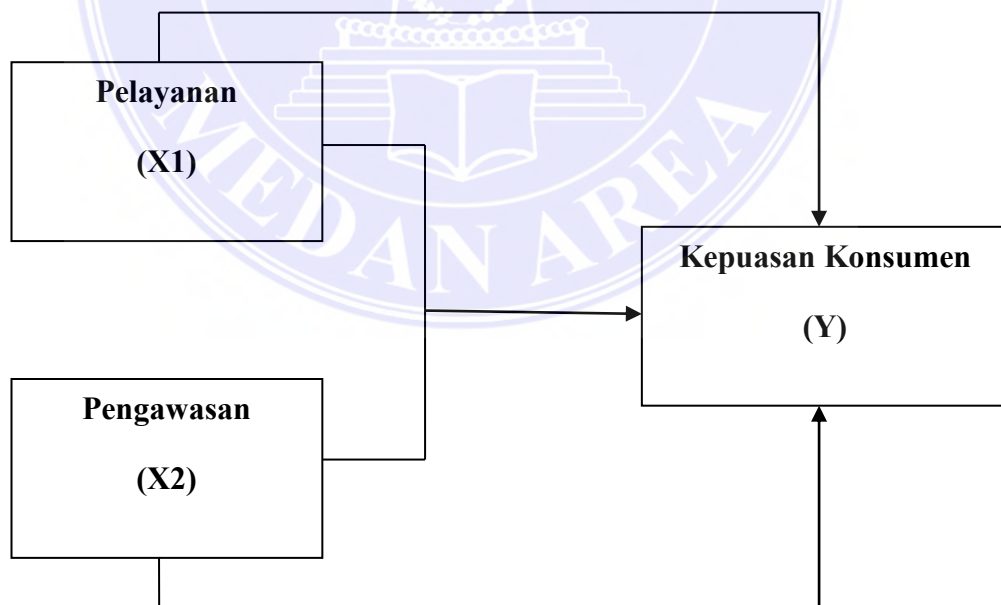
Nama	Judul penelitian	Hasil penelitian
Ratih (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran	Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable
Eko NiKa (2016)	Pengaruh Pengawasan Mutu Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Layanan Jasa Servis Komputer Pada Cv. Eltech Gresik	Dari hasil analisis disimpulkan bahwa, pertama, CV. Eltech telah melakukan tahapan demi tahapan servis sesuai dengan keinginan konsumen, kedua, hasil perhitungan koefisien korelasi (R) sebesar 0,725.
Muh Yunus Bandu (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Realibility (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), emphaty (X4), dan tangible (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif

## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan pengaruh antara variable bebas terhadap variabel terikat yaitu pelayanan dan pengawasan terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi Kereta Api (Persero) Cabang Medan. Suatu kepuasan konsumen dapat dirasakan puas apabila pelayanan yang diberikan juga baik dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Pelayanan dan pengawasan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen itu sendiri terbentuk dari adanya pelayanan dan pengawasan yang baik pula.

Dari uraian diatas, jelas bahwa pelayanan dan pengawasan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hubungan itu dilihat dalam bagan berikut



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

### C. HIPOTESIS

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap suatu permasalahan yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian yang lebih lanjut. Sesuai dengan permasalahan yang akan dikemukakan diatas maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.
2. Pengawasan berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.
3. Pelayanan dan Pengawasan berpengaruh positif dan *signifikan* secara simultan terhadap kepuasan pemakai jasa Transportasi PT.Kereta Api (Persero) Cabang Medan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Tempat, Waktu Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Menurut Ratih Tresnati (2007 :17) Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Hasil penelitian ini dapat membangun teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

##### 2. Tempat Penelitian

Penelitian bertempat di PT. Kereta Api Indonesia Medan yang beralamat di jalan Stasiun Kereta Api Kode Pos 20111 Provinsi Sumatera Utara.

##### 3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan dan akan dilaksanakan adalah dari bulan April sampai Oktober 2017. Berikut waktu penelitian yang penulis rencanakan:

No	Kegiatan	Bulan															
		Januari 2017				Febuari 2017				Maret 2017				April 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan proposal																
2	Seminar Proposal																
3	Pengumpulan Data																
4	Analisi Data																
5	Penulisan Skripsi																
6	Bimbingan Skripsi																
7	Seminar Hasil																
8	Sidang Meja Hijau																

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen pemakai jasa Transportasi Kereta Api Cabang Medan yang berjumlah 384 (1 gerbong =64 orang × 6 gerbong ) × (4 kali keberangkatan ) / 1 hari = 1536 penumpang

### 2.Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian ini tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari jumlah populasi itu. Dari jumlah keseluruhan penumpang 300 ini makan di gunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel .

$$n = \frac{N}{1+(N(e)^2)}$$

Dimana: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan (standart error 10%)

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{1.536}{1+1.536(0,1)^2}$$

= 93,88 penumpang. = 93 penumpang

Jumlah sampel yang digunakan sebesar 94 sampel dari banyaknya populasi. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan Sugiyono, (2008).

### **1. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur informasi yang sangat membantu penelitian menggunakan variable yang sama. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang dilakukan :

#### **1. Pelayanan ( X1 ) sebagai variable bebas**

Sebagai bentuk tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

- a. Bukti fisik ( tangible ), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan ( reabilitty ), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Ketanggapan ( responsiveness ), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan ( assurance ) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya , resiko atau keraguan.



- e. Empati ( empathy ) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan konsumen

## 2. Pengawasan ( X2 ) sebagai variable bebas

Pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun indikator pengawasan adalah sebagai berikut :

Menurut Arifin Abdul Rachman ( 2011 ), salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya banyak ditentukan oleh keberhasilan pengawasan. Jika pengawasan berjalan dengan baik maka pengawasan merupakan unsur paling pokok dalam menentukan keberhasilan suatu program. Keberhasilan program pengawasan tersebut dapat dilihat dari berbagai macam indikator sebagai berikut :

Indikator meningkatnya disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan petugas, antara lain :

- a. Rencana yang disusun dapat menggambarkan adanya sasaran yang jelas dan dapat diukur terlihat kaitan antara rencana dengan program dan anggaran
- b. Tugas dapat selesai dengan rencana, baik dilihat dari aspek fisik maupun biaya
- c. Indikator berkurangnya penyalahgunaan wewenang yaitu berkurangnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah
- d. Indikator berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar antara lain.

e. Kualitas dan kuantitas kasus-kasus

penyimpangan,penyelewengan,kebocoran,pemborosan dapat dikurangi

sebagaimana laporan pengawasan fungsional dan laporan pengawasanlainnya

f. Berkurangnya tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tugas

### 3. Kepuasan konsumen

Nembah (2011:19) menjelaskan bahwa perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa PT.Kereta Api Indonesia Medan yang diterima atau diharapkan Indikatornya adalah sebagai berikut :

2. Banyaknya konsumen yang menggunakan kereta api dalam 6 bulan terakhir

3. Keinginan konsumen yang menggunakan jasa kereta api

4. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.

**Tabel 3.1 Batasan Operasional dan Indikator Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Pelayanan (X1)	Sebagai bentuk tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. empati	Likert
Pengawasan (X2)	keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya	1. sasaran yang jelas 2. bukti fisik, biaya 3. penyalahgunaan wewenang 4. kebocoran,pemborosan,pungutan liar 5. kualitas dan kuantitas	Likert
Kepuasan konsumen	Hasil perbandingan atas kinerja jasa	1. Banyaknya konsumen yang	Likert

(Y)		menggunakan jasa 2. Keinginan konsumen menggunakan jasa 3. Keinginan konsumen merekomendasikan jasa kepada orang lain	
-----	--	---	--

## A. Sumber Data dan Jenis Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu berupa data jawaban responden dari kuesioner yang akan ditabulasi kedalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program *software* SPSS 21 (*Statistic Product and service Solutions*) version for windows.

### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Sumber Data primer.

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yaitu seluruh pengguna jasa Transportasi Kereta Api Medan dengan menyebarkan kuisisioner yang masih harus diolah kembali untuk mendapatkan data yang akan digunakan.

#### b. Sumber Data Sekunder.

Yaitu data-data berupa catatan, literatur, jurnal berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini yang dikumpulkan melalui internet.

## B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan ( Observation ) , yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan tentang masalah penelitian secara langsung. Dalam hal ini mengenai evaluasi pelayanan dan pengawasan serta kepuasan konsumen pemakai jasa Transportasi Kereta Api Medan
2. Daftar pertanyaan (*Quisioner*), adalah dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan konsumen yang menggunakan jasa Transportasi Kereta Api Medan dikawasan Stasiun Kereta Api Medan dengan menggunakan *skala likert's* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

**Table 3.2 Skala *Likert's***

Pernyataan	Bobot
- Sangat setuju	5
- Setuju	4
- Ragu-Ragu	3
- Tidak Setuju	2
- Sangat Tidak Setuju	1

## **C. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diketahui dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

#### **b. Uji Reabilitas**

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Butir pernyataan yang sudah dikatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka data dikatakan valid
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka data dikatakan tidak valid

## **2. Uji Statistika**

Uji statistika menggunakan model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variable bebas secara bersama mempengaruhi variable terikat.

Peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS 17.00 (*Statistic Product and service solution*) *version for windows* yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

$Y$  = variable terikat (kepuasaan konsumen)

$X_1$  = variable bebas (pelayanan)

$X_2$  = variable bebas (pengawasan)

$a$  = konstanta

$b_{1,2}$  = regresi

$e$  = standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

### 3. Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable independen, variable dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaliknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variable independen yang memiliki kemiripan antara independen dalam suatu variable (Sedarmayanti 2011,158). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen (Ghozali, 2011:105). Jika variable independen saling berkorelasi, maka variable-variabel ini tidak orthogonal. Variable orthogonal

adalah variable independen yang nilai korelasi antara sesama variable independen sama dengan nol. Variable-variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikoloniaritas didalam model regresi adalah sebagai berikut jika toleransi kurang dari 0,01 atau sama dengan nilai Varance Inflation Faktor (FIV) laebih dari 10, maka dapat menunjukkan adanya multikolonieritas atau sebaliknya (Ghozali,2011:106).

Adanya multiolineritas dapat dilihat dari Tolearance Value nilai Variance Infltion Faktor (VIF). Batas toleransi value adalah 0,1 dan batas VIF adalah 5. Apabilah tolerance value  $< 0,1$  atau  $VIF > 5$  maka terjadi multikolinieritas. Tetapi jika Tolerance Value  $> 0,1$  atau  $VIF < 5$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### **c. Uji Heteroskedastitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya Sedarmayanti (2011:159). Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut heteroskedastitas. Model regresi ini yang baik adalah yang homoskedastitas atau tidak terjadi heteroskedistas. Pengujian masalah heteroskedastitas dalam model regresi dilakukan dengan, menggunakan uji statistika berupa Uji Glejser.

### **4. Uji hipotesis**

#### **a. Uji simultan ( Uji F )**

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : b_1, b_2 = 0$  artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_a : b_1, b_2 \neq 0$ , artinya secara serempak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat .

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima.

#### **b. Uji Parsial ( Uji t )**

Uji t dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konsta, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : b_1, b_2 = 0$  maka artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_a : b_1, b_2 \neq 0$  artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{table}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**



Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variable-variabel bebas dalam menjelaskan variable terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable terikat.



## Bab V

### Kesimpulan Dan Saran

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, maka penulis akan mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api (Persero) Medan. Pelayanan yang sangat berpengaruh positif adalah Karyawan Memiliki Pengetahuan, Kemampuan, dan Kesopanan dalam menghadapi Konsumen PT.KAI Medan. Memiliki Pengetahuan tentang Jadwal keberangkatan, Kemampuan Karyawan dalam menanggapi Keluhan Konsumen, Kesopanan dalam berbicara kepada Konsumen sebesar 55 responden (59,1%) mengatakan sangat setuju. Hasil Uji Parsial menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,002 > 0,05$  dan  $t_{hitung} = -153 > t_{tabel} = 1,986$ . Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pemakai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai dalam menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia Medan.
2. Pengawasan secara parsial positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api pada PT.KAI (Persero) Medan. Pengawasan memiliki kualitas dan kuantitas demi menjamin Kepuasan Konsumen dengan 44 responden (47,3%). Hasil Uji Parsial menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,002 > 0,05$  dan  $t_{hitung} = 1,327 > t_{tabel} = 1,896$ . Dengan hasil tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa Kepuasan Pemakai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api (Persero) Medan.

3. Hasil nilai F hitung sebesar 63.209 dan F tabel 3,10 sehingga  $F \text{ hitung } 63.209 > F \text{ tabel } 3,10$  dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor Pelayanan (X1) dan Pengawasan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y) Jasa Transportasi Kereta Api pada PT.KAI (Persero) Medan.
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi sebesar 0,002 (00,2%). Variabel Kepuasan Pemakai dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan dan Pengawasan. Sedangkan selisihnya 99,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hubungan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat cukup berkorelasi. Artinya Pelayanan dan Pengawasan menjadi pertimbangan bagi para konsumen dalam menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (persero) Medan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyajikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Perusahaan harus lebih meningkatkan Pelayanan seperti hal rute dan jadwal keberangkatan, ketepatan waktu, penampilan dan sikap serta kecepatan dalam memberikan Pelayanan terhadap Konsumen.

2. Perusahaan diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor pendorong kepuasan yang lainnya seperti faktor kualitas produk, emosional konsumen dan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen dalam memperoleh Jasa yang disediakan.
3. Perusahaan harus menentukan seberapa besar pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang ditawarkan kepada Konsumen. Semakin tinggi tingkat pengaruhnya maka akan menghasilkan banyak respon terhadap Kepuasan Pemakai untuk menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Medan.



- Ali Hasan. 2015. **Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Buku I, Cetakan Kedua, Penerbit CAPS**, Yogyakarta.
- Alma Buchari. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Keenam**, Alfabeta Bandung
- Arifin Abdul Rachman. 2011. **Evaluasi Pembelajaran**. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Daryanto, Ismanto Setyo Budi. **Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegritasi (2013)**. Yogyakarta: Gava Media.
- Fajar. Laksana. 2008. **Manajemen Pemasaran**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ghozali, Iman. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*” Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Poerwono, Hadi. 2004. **TATA PERSONALIA**, Edisi Ke III, Jakarta: Djambatan.
- Handoko, T. Hani. 2000. **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta: BPPE.
- Hasibuan, Malayu. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pembinaan Kepegawaian**, Gunung Agung, Jakarta.
- Jogianto, 2007. **Metodologi Penelitian: Salah Kaprah dan Pengalaman**, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir, 2005. **BANK dan Lembaga Keuangan Lainnya**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2009. **Manajemen Pemasaran**, Edisi ketiga belas, Jilid I. Penerbit: Erlangga. Jakarta.

- Moenir, 2003. **Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kpegawaian**, Gunung Agung, Jakarta.
- Moekijat. 2003. **Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja**. Bandung: Pionir Jaya.
- Nembah.F. 2011. **Manajemen Pemasaran**. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Alex, Nitisemito. 2004. **Manajemen Personalia**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rambat. 2007. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)**. Bandung PT. Refika Aditama.
- Siagian p, Sondang. **Peranan Staf Dalam Manajemen**. Jakarta : Gurni Aksara.2000
- Sugiyono, 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND**. Bandung: Alfabeta.



## Lampiran 1

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAAN  
PEMAKAI JASA TRANSPORTASI KERETA API PADA PT.KERETA  
API INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

Dengan hormat,

Saya Mariana Lumban Gaol, NPM. 138320140 mahasiswa fakultas ekonomi program studi manajemen Universitas Medan Area dalam rangka menyelesaikan program S1 Manajemen Universitas Medan Area melakukan penelitian mengenai “ Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia ( persero ) Cabang Medan.”

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karena itu dimohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sebenarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner , saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Mariana Lumban Gaol  
Mahasiswa Fakultas Ekonomi  
Medan Area

## KUESIONER

Jenis Kelamin : Laki-laki /Wanita

Usia :

Lama menggunakan PT.Kereta Api Indonesia :

Petunjuk pengisian angket

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan.
3. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut :  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
RR : Ragu-ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS: Sangat Tidak Setuju
4. Apabila anda kekeliruan dalam memilih alternatif jawaban berikan tanda sama dengan (=) pada jawaban yang telah dibuat tadi kemudian beri tanda silang pada jawaban yang baru
5. Jawaban semua pertanyaan yang ada tanpa ada yang terlewat
6. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang anda berikan.

Selamat mengerjakan dan sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas waktu yang telah diberikan.



### Pernyataan tentang Pelayanan

No	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1	Fasilitas fisik, perlengkapan yang dimiliki Karyawan PT.KAI sangat cepat					
2	Karyawan PT.KAI memiliki ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan kehandalan yang dimiliki					
3	Karyawan PT.KAI memiliki ketanggapan dalam menanggapi dan melayani keluhan konsumen					
4	Karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan dalam menghadapi konsumen PT.KAI					
5	Karyawan PT.KAI memiliki kejelasan informasi penyampaian pelayanan					

### Pernyataan tentang Pengawasan

No	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1	Karyawan PT.KAI melakukan tugas sesuai dengan sasaran yang jelas.					
2	Bukti permintaan pengeluaran biaya , bukti kas keluar dan formulir formulir serta dokumen yang digunakan telah dipertanggung jawabkan oleh PT.KAI					
3	Karyawan PT.KAI di beri tanggung jawab sepenuhnya guna menghindari terjadinya penyalahgunaan wewenang					
4	Karyawan PT.KAI menyesuaikan biaya sesuai dengan kualitas					
5	PT.KAI selalu mengutamakan kualitas dan kuantitas demi menjamin kepuasan konsumen					

### Pernyataan tentang Kepuasan Pemakai

No	Pernyataan	Opsi				
		STS	TS	R	S	SS
1	Konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak PT.KAI					
2	Konsumen memiliki keinginan untuk terus menggunakan jasa kereta api					
3	Konsumen sering merekomendasikan kepada orang lain kemudahan di PT.KAI					

