

TUGAS AKHIR

**KUALITAS LAYANAN APLIKASI KAI ACCESS
(PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN
TIKET KERETA API LOKAL)**



**Disusun oleh :
YAYAN ALIF PRASTAWAN
NIM. 16522380**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KADIRI
2020**

**KUALITAS LAYANAN APLIKASI KAI ACCESS
(PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN
TIKET KERETA API LOKAL)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan dalam
Menyelesaikan Studi Strata Satu Teknik Industri dan
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik.

Oleh :

YAYAN ALIF PRASTAWAN

NIM. 16522380

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK


UNIVERSITAS KADIRI

2020

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

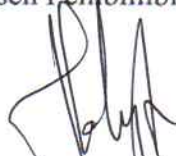
Tugas Akhir oleh **Yayan Alif Prastawan** (16522380) ini telah diperiksa dan disahkan dalam ujian :

Kediri,
Dosen Pembimbing I,



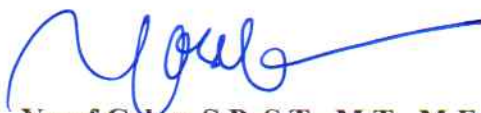
Imam Safi'i, S.T., M.T., IPM.
NIK. 201010017

Dosen Pembimbing II,




Lolyka Dewi I, S.T., M.T.
NIK. 2015504004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



Yosef Cahyo S.P., S.T., M.T., M.Eng.
NIK.199909001

Ka. Prodi Teknik Industri



Lolyka Dewi I, S.T., M.T.
NIK. 2015504004



UNIVERSITAS KADIRI

TERAKREDITASI

FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jl. Selomangleng No. 1 Kediri – Jawa Timur • Tel. (0354) 773032, 771649, 771017 • Fax. (0354) 773032
Website : <http://www.teknik@unik-kediri.ac.id> • E-mail : teknik@unik-kediri.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Reviewer Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas Kadiri menerangkan bahwa :

Nama : YAYAN ALIF PRASTAWAN

NIM : 16522380

Fakultas / Prodi : TEKNIK/TEKNIK INDUSTRI

Dosen Pembimbing : 1. IMAM SAFI'I, S.T., M.T., IPM.

2. LOLYKA DEWI I, ST., MT.

Judul : Kualitas Layanan Aplikasi KAI Access (Persepsi dan Harapan
Konsumen pada Pembelian Tiket Kereta Api Lokal).

Tugas Akhir yang bersangkutan diatas telah melalui proses cek plagiasi *Plagiarism Detector* dengan hasil sebagai berikut ;

Abstrak : 0 %

Bab I : 9 %

Bab II : 11 %

Bab III : 7%

Bab IV : 5 %

Bab V : 8 %

Bab VI : 13 %

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 20% pada setiap subbab yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk pengambilan ijazah.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 15 September 2020
Reviewer Fakultas Teknik
Universitas Kadiri

Dwifi Aprillia Karisma, ST.

NIK. 202008002

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan kekuatan-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul KUALITAS LAYANAN APLIKASI KAI ACCESS (PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN TIKET KERETA API LOKAL) dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dan kepada keluarganya, para sahabat serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan moral dan materi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ir. Djoko Rahardjo, M.P., selaku Rektor Universitas Kediri.
3. Yosef Cahyo Setianto Poernomo, S.T., M.T., M.eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Kediri.
4. Lolyka Dewi Indrasari, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kediri.
5. Imam Safi'i, S.T., M.T., IPM., selaku Dosen Pembimbing I.
6. Lolyka Dewi Indrasari, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II.
7. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Universitas Kediri.

8. Karyawan/Karyawati Fakultas Teknik Universitas Kadiri.
9. Seluruh Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Kadiri 2016.
10. Seluruh pihak yang telah bersedia membantu dalam membagikan kuesioner penelitian.
11. Seluruh pihak yang telah bersedia untuk menjadi responden penelitian.
12. Seluruh pihak yang terkait secara langsung atau tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN MUKA | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Batasan dan Asumsi..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kualitas, Pelayanan & Jasa, Kualitas Pelayanan & Jasa..... | 8 |
| 2.1.1 Kualitas..... | 8 |
| 2.1.2 Pelayanan & Jasa..... | 10 |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan & Jasa..... | 13 |
| 2.2 Kepuasan, Konsumen, Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.2.1 Kepuasan..... | 16 |
| 2.2.2 Konsumen..... | 16 |
| 2.2.3 Kepuasan Konsumen..... | 18 |
| 2.3 <i>E-Commerce</i> | 19 |
| 2.4 Aplikasi KAI <i>Access</i> | 22 |
| 2.5 Dimensi <i>E-Service Quality</i> | 26 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu..... | 29 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Variabel dalam Penelitian | 33 |
| 3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.3.1 Kuesioner | 34 |
| 3.3.2 Data Primer..... | 34 |
| 3.3.3 Data Sekunder | 35 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.4.1 Populasi | 35 |
| 3.4.2 Sampel..... | 35 |
| 3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 36 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 36 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data | 37 |
| 3.7 Kerangka Penelitian..... | 40 |

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|---|----|
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 41 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 41 |
| 4.1.2 Kuesioner | 41 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.1.3.1 Jenis Kelamin Responden..... | 42 |
| 4.1.3.2 Usia Responden..... | 42 |
| 4.1.3.3 Jenjang Pendidikan Responden..... | 43 |
| 4.1.3.4 Lama Menggunakan Aplikasi KAI <i>Access</i> | 43 |
| 4.1.3.5 Jumlah Pembelian Tiket Kereta Api Lokal | 44 |
| 4.2 Pengolahan Data | 45 |
| 4.2.1 Tabulasi Data..... | 45 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 45 |
| 4.2.1.1 Hasil Uji Validitas | 45 |
| 4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas | 48 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Kinerja Dimensi <i>Information Quality</i> | 49 |
| 4.4 Kinerja Dimensi <i>Security</i> | 50 |
| 4.5 Kinerja Dimensi <i>Website Functionality</i> | 51 |
| 4.6 Kinerja Dimensi <i>Customer Relationship</i> | 52 |
| 4.7 Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> dan <i>Fulfillment</i> | 53 |
| 4.8 Kinerja Total dan Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja..... | 54 |
| 4.8.1 Kinerja Total..... | 54 |
| 4.8.2 Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja Persepsi..... | 55 |
| 4.8.3 Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja Harapan..... | 55 |
| 4.9 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> | 55 |

BAB V ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

| | |
|-------------------------------|----|
| 5.1 Analisis Kuadran I | 56 |
| 5.2 Analisis Kuadran II | 57 |
| 5.3 Analisis Kuadran III..... | 59 |
| 5.4 Analisis Kuadran IV | 60 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 6.1 Kesimpulan..... | 62 |
| 6.2 Saran..... | 63 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| Tabel 1.2 Selang Kepercayaan | 36 |
| Tabel 1.3 Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 1.4 Usia..... | 42 |
| Tabel 1.5 Jenjang Pendidikan..... | 43 |
| Tabel 1.6 Lama Menggunakan Aplikasi KAI <i>Access</i> | 43 |
| Tabel 1.7 Jumlah Pembelian Tiket Kereta Api Lokal..... | 44 |
| Tabel 1.8 R Tabel | 46 |
| Tabel 1.9 Hasil Uji Validitas | 47 |
| Tabel 2.1 Interpretasi Reliabilitas Variabel..... | 49 |
| Tabel 2.2 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Menu Pemesanan Tiket Kereta Api Antar Kota..... | 22 |
| Gambar 1.2 Menu Pemesanan Tiket Kereta Api Lokal..... | 23 |
| Gambar 1.3 Menu Pemesanan Tiket Kereta Bandara..... | 23 |
| Gambar 1.4 Menu <i>Pre Order</i> Makanan..... | 24 |
| Gambar 1.5 Diagram Kartesius..... | 39 |
| Gambar 1.6 Kerangka Penelitian..... | 40 |
| Gambar 1.7 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Persepsi Konsumen

Lampiran 2. Kuesioner Harapan Konsumen

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas