

**Pengaruh Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint
Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III
Cirebon**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Oleh:

DHAFIN ATHHAR WIDJAYA

21321164

PROGRAM ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Pengaruh Responsivitas karyawan dalam Menghandling Complaint Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon**

Oleh:

DHAFIN ATHHAR WIDJAYA

21321164

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Tanggal: 21 Februari 2025

Mengetahui
Dosen Pembimbing Skripsi


Puji Rianto, S.IP., MA

NIDN. 0503057601

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Responsivitas karyawan dalam Menghandling Complaint Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon**

Disusun oleh:

DHAFIN ATHHAR WIDJAYA

21321164

Telah Diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 13 Maret 2025

Dosen Penguji:

Ketua : Puji Rianto, S.IP., MA

NIDN. 0503057601

Anggota : Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0529098201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Dr. Zaki Habib, M.Comms

NIDN. 0517078101

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dhafin Athhar Widjaya

Nomor Mahasiswa : 21321164

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini, saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 21 Februari 2025

Yang menyatakan,



Dhafin Athhar Widjaya

21321164

MOTTO



“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-QS. Al-Baqarah ayat 286-

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

-QS. Al-Insyirah ayat 5-7-

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”

-BJ Habibie-

“Raih apa yang kamu inginkan, jika ingin menyerah ingat apa tujuanmu berjuang sampai sini”

-Dhafin Athhar-

“Jangan lupa untuk bilang TERIMA KASIH kepada diri sendiri karna kamu juga punya usaha untuk bisa sampai saat ini”

-Dhafin Athhar-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'al Aamiin. Segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dalam kehidupan ini. Ucapan syukur tak terhingga atas kesehatan, kesempatan, kemudahan dan kelancaran yang Allah Subhanahu Wa Ta'ala berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang menjadi perantara dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam memberikan dukungan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Dr. Phil. Qurotul Uyun, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia beserta jajaran karyawannya yang telah memfasilitasi penulis dalam mendapatkan izin penelitian skripsi dan administrasi penyelesaian tugas akhir skripsi.
2. Dr. Zaki Habibi., M.Comms selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan dukungan dan fasilitas kepada mahasiswa Ilmu Komunikasi.
3. Puji Rianto, S.I.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu, kesabaran, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan jajaran staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Keluarga penulis, Bapak Sri Widjaya, Ibu Yuli Setiasih, Kakaku Fitri Zahra Widjaya yang telah memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas segalanya.
6. Terima kasih kepada seseorang yang penulis cintai dengan NIM 21320296, yang telah menemani, memberikan dukungan, waktu dan doa dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada mba wulan, Vp dan pihak humas PT Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon, yang telah membantu, memberikan dukungan, pada penyusunan mencari data responden pada kuesioner skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-teman terdekat penulis, khususnya Refaldi, Herlan, Hanifan, Naufaldy, Rizky, Ikhsan, Nizar, Raihan, Fajri, Fahkri dan Royyan yang telah memberikan semangat, dukungan, doa selama proses penyusunan skripsi hingga selesai. Semoga kebaikan dan ketulusan kalian semua di balas oleh Allah dan sukses dunia dan akhirat.
9. Terima kasih kepada M. Arif Rahman Gus Riwa, yang telah memberikan dukungan, dan doa dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden penelitian, terima kasih atas bantuannya selama proses pengambilan data, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terima kasih kepada seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan dukungan, semangat, saran dan kekuatan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, akan mendapatkan ridho dan balasan kebaikan dari Allah Ta'ala. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan bagi penulis untuk kebaikan dalam penulisan ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Yogyakarta, 16 Januari 2025



Dhafin Athhar Widjaya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.1.1 Rumusan Masalah	18
1.1.2 Tujuan Penelitian	18
1.1.3 Manfaat Penelitian	18
1.2 TINJAUAN PUSTAKA	18
1.2.1 Kajian Penelitian Sejenis	18
1.2.2 Landasan Teori	22
1.2.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	25
1.2.3.1 Definisi Konseptual	25
1.2.3.2 Definisi Operasional	27
1.2.3.3 Hipotesis Penelitian	28
1.3 METODE PENELITIAN	29
1.3.1 Jenis Penelitian	29
1.3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	29
1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	30
1.3.4 Jenis Data	30
1.3.5 Pengumpulan Data	31
1.3.6 Analisis Data	32
1.3.6.1 Uji Validitas	33

1.3.6.2 Uji Realibilitas	33
1.3.6.3 Normalitas Data.....	34
1.3.6.4 Analisis Data	35
1.3.6.5 Jadwal Penelitian	37
1.3.6.7 Desain Penelitian	37
BAB II.....	39
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
2.1 Profil Perusahaan	39
2.2 Dinamika Perkembangan Objek Penelitian	39
BAB III	41
TEMUAN PENELITIAN	41
3.1 Karakteristik Responden	41
3.2 Berdasarkan Usia	41
3.3 Analisis Dekriptif Variabel Penelitian	42
3.3.1 Skala Likert.....	42
3.3.2 Analisis Variabel Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint Setiap Indikator	43
3.3.2.1 Indikator A (Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan)	43
3.3.2.3 Indikator C (Kemampuan Komunikasi Empatik Karyawan Kepada Pelanggan Yang Menyampaikan Keluhan.).....	45
3.3.2.4 Indikator D (Tindak Lanjut Karyawan Setelah Menangani Keluhan Pelanggan).....	47
3.3.3 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan Setiap Indikator	48
3.3.3.1 Indikator A (Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Yang Disediakan)	48
3.3.3.2 Indikator B (Kesesuaian Layanan Dengan Harapan Pelanggan)	50
3.3.3.3 Indikator C (Kemungkinan Pelanggan Untuk Melakukan Pembelian Ulang Atau Merekomendasikan Ke Orang Lain)	51
3.3.3.4 Indikator D (Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan)	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	54
4.1.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Realibilitas	57
4.2 Uji Asumsi Klasik	57
4.2.1 Uji Normalitas Data	57

4.3 Uji Liner Sederhana	59
4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
4.5 Uji Hipotesis	60
4.5.1 Hasil Uji T	60
4.2 Pembahasan	61
BAB V	64
PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
Daftar Pustaka	67
Surat Permohonan Izin Penelitian	70
Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3.5 Skala Likert	32
Tabel 3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3.1.2 Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 3.3.2.1 Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan.....	43
Tabel 3.3.2.2 Kesungguhan Karyawan Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pelanggan	45
Tabel 3.3.2.3 Kemampuan Komunikasi Empatik Karyawan Kepada Pelanggan Yang Menyampaikan Keluhan.....	46
Tabel 3.3.2.4 Tindak Lanjut Karyawan Setelah Menangani Keluhan Pelanggan	47
Tabel 3.3.3.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Yang Disediakan	49
Tabel 3.3.3.2 Kesesuaian Layanan Dengan Harapan Pelanggan	50
Tabel 3.3.3.3 Kemungkinan Pelanggan Untuk Melakukan Pembelian Ulang Atau Merekomendasikan Ke Orang Lain	52
Tabel 3.3.3.4 Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan	53
Tabel 4.1.1 Variabel x	55
Tabel 4.1.1 variabel y	56
Tabel 4.1.2 Uji Realibilitas	57
Tabel 4.1.3 Uji Normalitas Data	58
Tabel 4.1.4 Uji Linear Sederhana.....	59
Tabel 4.1.5 Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.1.6 Uji T	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3.6.7 Desain Peneltian.....	38
Gambar 4.1.3 Uji Normalitas Data.....	58

ABSTRAK

Widjaya, Dhafin Athhar 21321164 (2025). Pengaruh Responsivitas karyawan dalam Menghandling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Penelitian ini menganalisis pengaruh responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan pelanggan dari Kotler et al., (2009) dan teori responsivitas dari Dwiyanto (2021). Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bagaimana pelanggan mengevaluasi layanan berdasarkan harapan dan pengalaman mereka, sedangkan teori responsivitas menekankan pentingnya organisasi dalam menanggapi kebutuhan pelanggan secara cepat dan efektif. Penelitian ini menguji hipotesis yang diajukan adalah H₀: Responsivitas karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan H_a: Responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan pendekatan kuantitatif eksplanatori, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien determinasi 67%. Faktor utama yang berpengaruh adalah kecepatan tanggapan, komunikasi empatik, dan efektivitas tindak lanjut. Uji hipotesis menghasilkan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dan $t\text{-hitung } 14,227 > t\text{-tabel } 1,984$, sehingga H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa semakin responsif karyawan dalam menangani keluhan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon disarankan meningkatkan responsivitas karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Responsivitas karyawan, keluhan pelanggan, kepuasan pelanggan, PT Kereta Api Indonesia, layanan transportasi.

ABSTRACT

Widjaya, Dhafin Athhar 21321164 (2025). The Influence of Employee Responsiveness in Handling Complaints on Customer Satisfaction at PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Communication Science Study Program, Faculty of Psychology and Social and Cultural Sciences, Universitas Islam Indonesia.

This study analyzes the impact of employee responsiveness on customer satisfaction at PT Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. The research employs the customer satisfaction theory from Kotler et al. (2009) and the responsiveness theory from Dwiyanto (2021). The customer satisfaction theory explains how customers evaluate services based on their expectations and experiences, while the responsiveness theory emphasizes the importance of organizations in responding promptly and effectively to customer needs. This study tests the following hypotheses, H_0 : Employee responsiveness has no effect on customer satisfaction. H_1 : Employee responsiveness has a significant effect on customer satisfaction. Using an explanatory quantitative approach, data were collected through questionnaires from 100 respondents. The results indicate that employee responsiveness significantly influences customer satisfaction, with a coefficient of determination of 67%. The key influencing factors include response speed, empathetic communication, and follow-up effectiveness. Hypothesis testing yielded a significance value of 0.000 ($p < 0.05$) and a t-value of 14.227, which is greater than the t-table value of 1.984, leading to the acceptance of H_1 . Based on the analysis, it can be concluded that the more responsive employees are in handling complaints, the higher customer satisfaction will be. PT Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon is advised to enhance employee responsiveness to improve customer satisfaction.

Keywords: Employee responsiveness, customer complaints, customer satisfaction, PT Kereta Api Indonesia, transportation services.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi kereta api memiliki peran krusial dalam memfasilitasi mobilitas dan mendukung perekonomian Indonesia. Sebagai opsi transportasi yang handal dan efisien, kereta api menjadi pilihan utama bagi jutaan penumpang setiap hari. Dalam sektor jasa, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama yang menentukan sukses dan kelangsungan bisnis. Berbeda dengan barang fisik, layanan jasa tidak dapat diraba atau disimpan, sehingga pengalaman pelanggan selama proses pelayanan menjadi sangat signifikan. Oleh karena itu, penyedia jasa harus memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan yang mereka miliki.

Dalam konteks transportasi kereta api, kepuasan pelanggan memiliki peran krusial dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Menurut definisi Kotler et al., (2009) kepuasan pelanggan adalah evaluasi positif atau negatif terhadap suatu pelayanan setelah membandingkan kinerja pelayanan tersebut. Menurut Emrah Cengiz Ph, (2010) kepuasan pelanggan adalah konsep yang abstrak di mana tingkat kepuasan sebenarnya bervariasi antara individu tergantung pada harapan yang mereka miliki terhadap produk tersebut. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan ketika pelanggan merasa bahwa penjual telah bersikap adil dalam transaksi. Secara umum, kepuasan adalah hasil dari evaluasi terhadap sejauh mana produk atau layanan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki.

Kepuasan pelanggan bisa terwujud jika perusahaan dapat menyediakan layanan yang baik, sehingga pelanggan yang puas menjadi potensi untuk memperkuat ikatan yang menguntungkan antara perusahaan dan konsumen, serta meningkatkan citra positif perusahaan melalui responsivitas karyawan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif.

Responsivitas atau daya tanggap, menurut Dwiyanto, (2021), mengacu pada kemampuan sebuah organisasi bertujuan untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam, menetapkan prioritas atas kebutuhan tersebut berdasarkan analisis yang teliti, dan mengintegrasikannya ke dalam berbagai inisiatif

layanan yang relevan. Responsivitas juga mencerminkan kemampuan organisasi untuk secara aktif menanggapi harapan, keinginan, aspirasi, serta permintaan yang diajukan oleh penggunanya, sehingga menciptakan hubungan yang lebih erat dan saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat yang dilayani. Ketika pelanggan mengajukan keluhan, mereka mengharapkan tanggapan cepat dan solusi yang memuaskan. Responsivitas karyawan tidak hanya mencakup kecepatan dalam memberikan respons, tetapi juga melibatkan kualitas komunikasi, empati, serta upaya yang dilakukan untuk menangani permasalahan tersebut. Karyawan yang responsif dapat mengurangi ketidakpuasan pelanggan dengan segera, mencegah eskalasi konflik, dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan.

Semua masukan atau keluhan dari pelanggan harus diterima dan ditangani dengan sebaik mungkin. Setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan harus diakui dan kemudian direkam untuk perbaikan di masa mendatang. Menurut Devi dan Putri dalam Wijaya (2023) keluhan merupakan ungkapan yang muncul ketika terdapat kesenjangan antara persepsi atau pengalaman yang dialami oleh pelanggan dengan harapan yang mereka miliki, seperti ekspektasi atau bentuk ketidakpuasan yang memerlukan tanggapan. Menurut Bell dan Luddington dalam Wijaya (2023) keluhan pelanggan adalah respon yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan sebagai umpan balik, yang bisa bersifat negatif maupun positif.

Di PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon, staf menunjukkan komitmen yang sangat tinggi dalam merespons keluhan dari para pelanggan. Perusahaan ini, yang merupakan badan usaha milik negara, menawarkan layanan transportasi melalui jaringan kereta api untuk penumpang dan barang. Perusahaan ini bertujuan untuk memberikan layanan angkutan yang unggul dan berperan sebagai solusi terbaik dalam ekosistem transportasi Indonesia.

Fenomena yang terdapat di lingkungan Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon dimana pengguna layanan kereta api masih mengeluh kurangnya informasi yang tersedia mengenai waktu keberangkatan dan kedatangan kereta distasiun. Hal tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana respon karyawan dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Alasan variabel kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator utama yang menentukan sukses atau tidaknya perusahaan yang bergerak di bidang layanan dan jasa dari permasalahan yang ditemukan juga masih

terdapat pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kereta Api Indonesia oleh Karena itu saya memilih variabel kepuasan pelanggan untuk melihat apakah kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh responsivitas karyawan. karena Permasalahan yang ditemukan dari hasil wawancara dan observasi masih terdapat Keluhan mengenai ketidakpuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Cirebon. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian tersebut untuk melihat apakah Kepuasan pelanggan di Daop III Cirebon.

Sebagian besar pengguna layanan kereta api mengeluhkan kurangnya informasi yang tersedia tentang waktu keberangkatan dan kedatangan kereta di stasiun, menyebabkan ketidakpuasan dan kebingungan diantara pengguna layanan kereta api saat akan membeli tiket atau mengetahui waktu keberangkatan kereta yang akan digunakan. Pengumuman mengenai keberangkatan dan kedatangan kereta dari berbagai jurusan lebih sering dilakukan menggunakan pengumuman lisan tanpa disertai dengan informasi tertulis yang tersedia di papan informasi pengumuman atau media lainnya. Situasi ini dapat menyulitkan pengguna jasa saat mereka memasuki area keberangkatan atau ruang tunggu di stasiun. Kekurang optimalan penanganan di stasiun juga menyebabkan beberapa kendala ketika pengguna jasa ingin mengajukan keluhan kepada petugas penjualan tiket atau petugas pengontrol tiket masuk.

Dari penjelasan yang telah diberikan, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan merupakan bagian yang sangat penting dalam upaya PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Hal ini tidak hanya mempengaruhi reputasi perusahaan secara positif, tetapi juga menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap masukan pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia DAOP III dengan demikian menegaskan komitmennya dalam memperbaiki pengalaman pelanggan secara berkesinambungan memiliki peran krusial dalam membangun citra positif perusahaan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, Customer Service PT Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon diharuskan dapat sensitif terkait dengan kebutuhan dan harapan pelanggan serta siap menangani semua jenis keluhan yang diajukan pengguna jasa kereta api. Hal ini memungkinkan departemen humas untuk proaktif dalam mengantisipasi dan menanggapi keluhan serta kritik terkait layanan serta layanan yang dapat diakses di PT Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Aceng Jarkasih (2019) berjudul *"Peranan Humas PT. KAI DAOP III Cirebon dalam Penanganan Keluhan untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api"*, memfokuskan pada peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna jasa. Sementara itu, penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana responsivitas karyawan dalam menangani keluhan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. penelitian ini lebih menyoroti performa individu karyawan dalam merespons keluhan pelanggan dan bagaimana kualitas respons tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian sama-sama membahas aspek kepuasan pelanggan PT KAI DAOP III Cirebon, penelitian Aceng Jarkasih (2019) berfokus pada peran Humas sebagai pengelola komunikasi eksternal, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada responsivitas karyawan secara langsung dalam menangani keluhan pelanggan. Pada penelitian Aceng Jarkasih (2019) menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif, dengan responden humas PT KAI DAOP III Cirebon, penelitian ini menggunakan kuantitatif eksplanasi responden pelanggan PT KAI DAOP III Cirebon.

Selanjutnya penelitian Sesarius Rindo, Sugeng Rusmiwari, Dewi Citra Larasati (2017) berjudul *"Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor PDAM Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penyediaan Air Bersih"*, yang meneliti sektor pelayanan publik dalam penyediaan air bersih oleh PDAM Kota Malang. Pada penelitian Sesarius Rindo, Sugeng Rusmiwari, Dewi Citra Larasati (2017) membahas layanan publik seperti penyediaan air bersih. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan pengaruh responsivitas pegawai terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase 29,7%, penelitian ini menemukan bahwa responsivitas karyawan PT KAI Daop III Cirebon memiliki pengaruh lebih signifikan, dengan koefisien determinasi sebesar 67%. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran teknologi, seperti aplikasi mobile PT KAI, dalam meningkatkan responsivitas layanan, yang belum banyak dibahas dalam studi sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui optimalisasi responsivitas karyawan dan pemanfaatan teknologi di sektor transportasi.

1.1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan mempertimbangkan informasi yang dijabarkan sebelumnya, maka disimpulkan bahwasanya perumusan masalah pada studi ini merupakan:

1. Seberapa besar pengaruh responsivitas karyawan dalam menangani keluhan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon?

1.1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini dengan mempertimbangkan perumusan permasalahan sebelumnya, adalah:

1. Penelitian ini dapat membantu PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon mengetahui dan memahami pengaruh responsivitas karyawan dalam menangani keluhan (complaint) yang disampaikan oleh pelanggan.

1.1.3 Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi para pengguna layanan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon, seperti berikut ini:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memperkaya teori kepuasan pelanggan dalam penelitian mengenai kepuasan pelanggan terutama di bidang transportasi publik dengan menambahkan faktor-faktor yang spesifik terhadap layanan.

2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana responsifnya karyawan dalam menanggapi pengaduan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

1.2 TINJAUAN PUSTAKA

1.2.1 Kajian Penelitian Sejenis

1. Penelitian terdahulu karya Sesarius Rindo, Sugeng Rusmiwari, dan Dewi Citra Larasati (2017) berjudul "Pengaruh responsivitas pegawai kantor PDAM Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan dalam penyediaan air bersih" menggunakan pendekatan studi kuantitatif. Informasi terkumpul melalui penggunaan penelitian menggunakan instrumen kuesioner dan analisis dokumen, dengan metode penyajian data yang meliputi penggunaan tabulasi silang serta analisis dasar regresi. Metode analisis data mencakup pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, statistik, homogenitas, model

pengujian, dan pengujian hipotesis dengan penerapan uji koefisien regresi menggunakan uji statistik. Meskipun demikian, layanan publik yang disediakan belum mencapai tingkat optimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, kehadiran pegawai di tengah masyarakat diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak tingkat responsivitas pegawai di kantor PDAM Kota Malang terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks penyediaan layanan air bersih (Rindo et al., 2017).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hadidjah Hasan, Abdul Wahid Kamma, dan Ilfan Baharuddin (2023) berjudul "Evaluasi Pelayanan Pegawai Syahbandar di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio menggunakan Pendekatan Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian ini menggunakan wawancara langsung dengan informan sebagai sumber data primer. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai di Kantor UPP kelas III Soasio dinilai efektif dan responsif, diukur dari respon cepat, akurasi pelayanan, kecakapan dalam melayani, dan kemampuan menanggapi masukan. Untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan meningkatkan reputasi lembaga serta kepercayaan masyarakat terhadap pegawai syahbandar, perlu dilakukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan responsivitas mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi responsivitas pegawai syahbandar dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat responsivitas tersebut (Hasan et al., 2023).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Omar Taha (2019) berjudul "The Effect of Internal Complaints Systems on Employee Retention and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Justice". Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan analisis statistik untuk meneliti hubungan antar variabel yang terkait dalam konteks sistem pengaduan internal di organisasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner terstruktur yang mencakup 37 pertanyaan relevan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam bagaimana sistem pengaduan internal dapat ditingkatkan agar lebih responsif dan efektif dalam memenuhi kebutuhan stakeholders

organisasi (ICS) dalam organisasi berhubungan dengan tingkat perputaran dan retensi karyawan melalui variabel mediasi keadilan organisasi (OJ). Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dan pengujian hipotesis untuk mengeksplorasi hubungan antar variabel tersebut (Taha, 2019).

4. Studi kualitatif yang dilakukan oleh Wan Hartini Wan Zainodin dan Mariani Abdul Razak (2020) dengan judul "The Role of Government Agency's Employee in Managing Consumer Complaint" Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sepuluh informan, termasuk karyawan dan petugas pengaduan di sebuah lembaga pemerintah di Putrajaya. Analisis data dilakukan secara simultan dengan pengumpulan menggunakan perangkat lunak NVIVO 12.0 untuk coding. Pendekatan analisis yang digunakan adalah tematik dan strategi perbandingan yang berkelanjutan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran yang dimainkan oleh pegawai dalam lembaga pemerintah tersebut dalam menangani keluhan konsumen. (Hartini et al., 2020).
5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Ayu Desi Indrawati (2013) dengan judul "Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota Denpasar" Penelitian ini dilakukan di lima rumah sakit swasta di Kota Denpasar sebagai lokasi studi yang dipilih berdasarkan kurangnya penelitian dalam sektor jasa ini. Dalam kerangka konseptual penelitian, variabel-variabel dapat diidentifikasi sebagai independen (seperti kepuasan kerja) dan dependen (seperti kinerja karyawan). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menyelidiki dampak dari beberapa faktor kunci: 1) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, serta 3) hubungan antara kepuasan kerja dengan kepuasan pelanggan melalui kinerja karyawan yang diobservasi di rumah sakit terpilih (Indrawati, 2013).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Qaiser Rashid Janjua (2020) berjudul "Service Failures and Consumer Responses: Exploring the Antecedents of Consumer Dissatisfaction and Propensity to Complain" Pendekatan penelitian kualitatif ini, kami menggunakan wawancara mendalam dengan tiga puluh partisipan dari berbagai latar belakang untuk menguji proposisi-proposisi yang kami temui. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki

faktor-faktor kompleks yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam proses menyampaikan keluhan mereka, memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana interaksi personal dan konteks sosial memainkan peran penting dalam dinamika tersebut. Melalui pendekatan ini, kami berharap dapat memahami lebih baik bagaimana pengalaman pelanggan, persepsi mereka terhadap pelayanan, dan harapan mereka mempengaruhi cara mereka menyampaikan masalah atau kekecewaan kepada penyedia layanan, yang kemudian mempengaruhi respons mereka terhadap ketidakpuasan dan keputusan untuk mengungkapkan atau tidak mengungkapkan keluhan mereka. (Janjua, 2020).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Jemal Kasahun, Jemal Nesiro, Nuradin Shemsu, dan Musefa Yasin (2024) dengan judul “The effect of customer complaint handling practices on customer satisfaction in Ethiopian electric utility customer service center” menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan aspek numerik, di mana data kuantitatif dikumpulkan dan dianalisis secara komprehensif. Pemilihan pendekatan kuantitatif untuk penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk mencapai tujuan dari responden. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai dampak praktik penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Ethiopian Electric Utility, khususnya di pusat layanan Werabe (Kasahun, 2024).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Mawar Masnati (2022) berjudul "Pengaruh teknologi informasi dan handling complaint terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di bank syariah Indonesia KC Palangkaraya 1" menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi melalui beberapa teknik, seperti observasi, penggunaan kuesioner, dan sesi wawancara. Responden yang terlibat dalam penelitian ini melibatkan 98 partisipan yang merupakan pelanggan Bank BSI di KC Palangka Raya 1. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi konsekuensi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan *mobile banking* serta efektivitas upaya penanganan keluhan terhadap kepuasan pengguna di Bank BSI KC Palangka Raya 1 (Masnati, 2022).

9. Penelitian Terdahulu karya Dila Ayu Lestari, Ayyu Ainin Mustafidah. Berjudul “Strategi Pelayanan Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Kereta” menggunakan pendekatan studi Deskriptif Kualitatif, penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata dari orang-orang dan segala sesuatu yang diamati dari perilaku orang-orangnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah melakukan analisa SWOT yang baik terdiri dari kekuatan pasar, kelemahan dari perusahaan ini, peluang dari adanya produk perkeretaaan, dan terakhir ancaman yang terjadi (Luth’v et al., 2022).
10. Penelitian Terdahulu Karya Basuki, Elsha Estri Tami. Berjudul “Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia” menggunakan penyebaran kuesioner / angket. mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Api Indonesia dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, dengan menggunakan model Structural Equation Modelling (SEM) dengan software SmartPLS 3.0 (Basuki & Tami, 2022).
11. Penelitian Terdahulu oleh Aceng Jarkasih berjudul “Peranan Humas Pt. Kai Daop Iii Cirebon Dalam Penanganan Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api” Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh PT Kereta Api DAOP III kepada pengguna jasa secara langsung umumnya dapat ditangani dengan baik dan memuaskan. Kesimpulan akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan komplain langsung yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api DAOP III Cirebon dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengguna jasa kereta api (Jarkasih, 2019)

1.2.2 Landasan Teori

1.2.2.1 Responsivitas dalam Handling Complaint

Menurut Tangklisin dalam (Aprilya, 2019), kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara

singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Serta menurut Ahmadriswan Nasution dalam Tiarani, Octaviani & Indria (2023) mengatakan bahwa di satu sisi, responsivitas dijadikan sebagai salah satu ukuran dalam melihat suatu pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto, (2021), Responsivitas Karyawan mengacu pada kemampuan sebuah organisasi bertujuan untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam, menetapkan prioritas atas kebutuhan tersebut berdasarkan analisis yang teliti, dan mengintegrasikannya ke dalam berbagai inisiatif layanan yang relevan. Responsivitas karyawan tidak hanya mencakup kecepatan dalam memberikan respons, tetapi juga melibatkan kualitas komunikasi, empati, serta upaya yang dilakukan untuk menangani permasalahan tersebut secara efektif. Tjiptono (2019) menyoroti bahwa keluhan dari pelanggan mencerminkan ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan mereka terhadap layanan atau produk. Keluhan tersebut memberikan umpan balik berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menanggapi keluhan dengan tepat adalah kunci dalam memperbaiki persepsi dan kepuasan pelanggan di masa mendatang. Menurut Tjiptono (2019) juga menekankan bahwa pendekatan terhadap penanganan keluhan harus mencakup elemen permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan, menunjukkan empati terhadap kekecewaan mereka, responsivitas yang cepat dalam menanggapi keluhan, dan keadilan dalam menyelesaikan masalah.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas mengukur sejauh mana karyawan perusahaan tanggap dan responsif dalam menanggapi serta menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

A. Indikator

Responsivitas dalam menangani keluhan tentunya dapat diukur menggunakan indikator yang disimpulkan dari penjelasan responsivitas menurut Dwiyanto (2021), menjelaskan bahwa

responsivitas karyawan mencakup dalam kecepatan terhadap respon, komunikasi yang berkualitas atau baik, empati, dan kesuguhan pada upaya karyawan dalam memberikan penanganan terhadap permasalahan secara efektif.

Maka dari itu indikator yang telah dirumuskan untuk mengukur Responsivitas Karyawan dalam menangani keluhan adalah:

1. Kecepatan karyawan dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.
2. Kesungguhan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan.
3. Kemampuan komunikasi empatik karyawan kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan.
4. Tindak lanjut karyawan setelah menangani keluhan pelanggan.

1.2.2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Mowen and Minor yang dikutip Bahrudin dan Zuhro (2015) kepuasan pelanggan merupakan sebagai hasil dari proses evaluasi yang dilakukan setelah konsumen mengalami langsung manfaat dan kualitas dari barang atau jasa tersebut. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan refleksi dari penilaian mereka setelah melalui tahapan pemilihan, pembelian, serta pengalaman penggunaan atau konsumsi terhadap produk atau layanan yang telah dipilih. Sedangkan, menurut Tjiptono (2014), mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Menurut penelitian terkini oleh Kotler & Armstrong (2017), keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Menurut Tjiptono (2019), ada lima faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, yakni mutu layanan, mutu produk, harga, kemudahan akses barang, dan aspek emosional. Supriyanto (2021) mengindikasikan bahwa elemen-elemen yang

membentuk kepuasan meliputi relevansi harapan, keinginan untuk kembali menggunakan layanan, dan kemauan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Menurut penelitian Siburian dan Kartika (2021), kualitas layanan mencerminkan sejauh mana perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual pelanggan dalam menerima layanan.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

A. Indikator

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan indikator yang merujuk pada pendapat Supriyanto (2021), yang menyatakan bahwa berbagai elemen yang membentuk kepuasan mencakup kesesuaian antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima, memiliki keinginan kembali untuk menggunakan layanan, serta adanya kecenderungan untuk merekomendasikan kepada orang lain terhadap layanan tersebut.

Maka dari itu indikator yang telah dirumuskan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan
2. Kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan.
3. Kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan ke orang lain.
4. Tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

1.2.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.2.3.1 Definisi Konseptual

Responsivitas karyawan adalah salah satu faktor kunci dalam penanganan keluhan pelanggan yang mempengaruhi kelangsungan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu ketersediaan pegawai yang siap mendukung pelanggan dan memberikan pelayanan yang efisien, sehingga sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif (Dwiyanto, 2021). Selain itu,

kecepatan karyawan dalam merespon keluhan juga menjadi aspek yang tidak kalah krusial, karena pelanggan cenderung menghargai respons yang cepat terhadap masalah yang mereka hadapi, dan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan termasuk kejelasan serta empati dalam penyampaian informasi untuk membantu membangun kepercayaan dan kenyamanan, sehingga pelanggan merasa didengar dan diperhatikan. Dengan begitu dalam mengoptimalkan responsivitas ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Penanganan keluhan adalah proses penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, yang mencakup beberapa aspek utama. Merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan harus dilakukan secara cepat dan efektif untuk mengurangi rasa ketidakpuasan. Sikap karyawan saat menerima keluhan juga sangat berpengaruh; sikap yang positif dan terbuka akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, kemampuan karyawan dalam menangani masalah dengan baik sangat memengaruhi keberhasilan penanganan keluhan, karena solusi yang tepat dapat memperbaiki pengalaman pelanggan. Upaya untuk mencegah terulangnya masalah yang sama melalui analisis dan perbaikan sistematis tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan memperhatikan semua aspek ini, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kepuasan pelanggan (Siburian & Kartika, 2021).

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah pelanggan mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan harapan yang telah mereka tetapkan. Proses ini melibatkan perbandingan antara hasil atau kinerja yang mereka alami dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya, dengan memiliki lima faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, yakni mutu layanan, mutu produk, harga, kemudahan akses barang, dan aspek emosional. Ketika kinerja karyawan memenuhi atau melebihi harapan tersebut, pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja yang dirasakan jauh di bawah harapan, ketidakpuasan akan muncul. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik perusahaan dapat memenuhi ekspektasi yang ada (Tjiptono, 2019).

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT. KAI Daop 3 Cirebon mencakup berbagai hal penting yang secara langsung memengaruhi pengalaman pelanggan. Seperti kualitas produk atau layanan kereta api yang disediakan sangat berpengaruh karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik dan aman sepanjang perjalanan. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas juga sangat penting dengan memiliki sikap yang ramah dan profesional dari mereka dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Harga atau biaya tiket merupakan aspek lain yang tidak kalah signifikan, di mana pelanggan mengharapkan nilai yang sesuai dengan uang yang mereka bayarkan. Dengan begitu aksesibilitas stasiun kereta api turut memengaruhi kenyamanan perjalanan, karena kemudahan untuk mencapai stasiun dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, sehingga jika PT. KAI Daop 3 Cirebon mempertimbangkan semua faktor ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya.

1.2.3.2 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Responsivitas karyawan dalam meng - handling complaint	responsivitas mengukur sejauh mana karyawan perusahaan tanggap dan responsif dalam menanggapi serta menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.	a. Kecepatan karyawan dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. b. Kesungguhan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. c. Kemampuan komunikasi empatik karyawan kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan.

		d. Tindak lanjut karyawan setelah menangani keluhan pelanggan.
Kepuasan Pelanggan	suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.	a. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan b. Kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan. c. Kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan ke orang lain. d. Tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

1.2.3.3 Hipotesis Penelitian

Responsivitas karyawan adalah faktor kunci dalam penanganan keluhan pelanggan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, di mana ketersediaan pegawai dan kecepatan respons terhadap keluhan sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif, kemampuan komunikasi karyawan yang jelas dan empatik juga membantu membangun kepercayaan, sehingga pelanggan merasa didengar. Penanganan keluhan yang cepat dan efektif, sikap positif karyawan, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat berkontribusi pada keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Upaya pencegahan masalah yang berulang melalui analisis sistematis dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan. Kepuasan pelanggan bergantung pada evaluasi kinerja karyawan dibandingkan dengan ekspektasi, dengan lima faktor utama yang memengaruhi mutu layanan, mutu produk, harga, kemudahan akses, dan aspek emosional, di mana pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan akan menghasilkan kepuasan, sedangkan kinerja di bawah harapan akan menyebabkan ketidakpuasan.

Dari penjelasan di atas peneliti mengajukan dua hipotesis yang menguji hubungan antara responsivitas karyawan dan kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon.

Hipotesis nol (H_0): responsivitas karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hipotesis alternatif (H_a): responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 METODE PENELITIAN

1.3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode eksplanasi kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang didistribusikan via *Google Form*. Penelitian eksplanasi, yang dalam bahasa Inggris disebut *explanatory research*, dianggap sebagai metode penelitian yang lebih berfokus pada keterkaitan antara variabel independen dan dependen, serta menyediakan korelasi untuk memudahkan pengujian hipotesis penelitian (Kriyanto, 2006). Dalam lingkup penelitian ini, fokusnya adalah pada hipotesis yang akan dilakukan pengujian yaitu "Pengaruh Responsivitas Karyawan dalam Menangani Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon". Temuan dari penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk melakukan pengujian hipotesis.

1.3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Studi ini berlangsung selama sebelas bulan, dari Februari hingga Desember 2024. Penelitian dilakukan di PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon, yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena PT Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon dianggap berhasil dalam pencapaian kinerja yang signifikan dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga memudahkan peneliti untuk berinteraksi dan melakukan penelitian.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi Penelitian ini ialah semua penumpang kereta api yang berangkat di daerah operasi tiga Cirebon yang dapat mewakili penelitian. Karena populasi yang diteliti sangat besar, jumlah sampel yang dipilih untuk penelitian ini juga merupakan bagian dari populasi.

Dalam konteks studi ini, metode yang diterapkan untuk pemilihan sampel adalah purposive sampling, di mana peneliti menggunakan pertimbangan khusus dalam menentukan sampelnya (Sugiyono, 2013). Karena penelitian ini berfokus pada analisis responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan, maka sampel harus merupakan pengguna kereta api di DAOP III Cirebon. Dalam pengumpulan data dipilih beberapa responden yang beragam sehingga hasil yang diberikan bisa representatif. Pada penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dengan kriteria Populasi yaitu responden berusia minimal diatas 17 tahun, Laki-laki/Perempuan, Memiliki tiket keberangkatan di Daop III Cirebon, Penumpang KAI Daop III Cirebon.

1.3.4 Jenis Data

Data Primer:

- a. Kuesioner atau survei kepada pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Wawancara dengan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon untuk mengetahui responsivitas mereka dalam menangani komplain pelanggan.
- c. Observasi langsung terhadap proses penanganan komplain pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon.

Data Sekunder:

- a. Laporan tahunan atau laporan kinerja PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon yang mencakup data jumlah komplain pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Dokumen-dokumen internal PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon terkait dengan standar operasional prosedur (SOP) penanganan komplain pelanggan.

- c. Penelitian atau studi terdahulu tentang pengaruh responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan di industri transportasi.
- d. Literatur atau teori-teori manajemen dan pemasaran yang berkaitan dengan konsep kepuasan pelanggan dan responsivitas karyawan.

Dengan mengumpulkan data primer dan sekunder yang relevan, peneliti dapat melakukan analisis yang komprehensif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh responsivitas karyawan dalam menangani komplain terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon.

1.3.5 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data utama dengan memperoleh data primer secara langsung melalui pengamatan dan penyebaran kuesioner kepada para responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berstruktur, yaitu formulir berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan informasi spesifik dari responden. Kuesioner ini disebarkan kepada penumpang Kereta Api di wilayah DAOP III Cirebon melalui tautan formulir Google, yang memungkinkan responden untuk mengakses dan mengisinya secara daring.

Sebelum proses pengumpulan data dilakukan, peneliti terlebih dahulu mengajukan permohonan izin kepada Humas KAI dengan melampirkan surat penelitian resmi dari kampus. Setelah izin diperoleh, kuesioner didistribusikan kepada penumpang yang memenuhi kriteria penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan QR code, yang berisi tautan langsung ke Google formulir kuesioner. Metode ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi partisipan dalam mengakses serta mengisi kuesioner melalui perangkat pribadi. Kuesioner disebarkan di stasiun KAI DAOP III Cirebon guna memperluas jangkauan responden dan meningkatkan jumlah partisipan dalam waktu yang lebih efisien. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi responden, sehingga data yang dikumpulkan lebih representatif serta relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:93) skala likert yaitu yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Skala likert pada penelitian ini untuk mengukur pendapat mengenai variabel responsivitas karyawan terhadap kepuasan

pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Dari variabel tersebut memiliki pertanyaan yang dapat diukur menggunakan skala likert yang akan disusun sebagai berikut:

Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 1.3.5 1 Skala Likert

Keterangan :

- a. Jawaban sangat setuju diberi nilai 5
- b. Jawaban setuju diberi nilai 4
- c. Jawaban netral diberi nilai 3
- d. Jawaban tidak setuju diberi nilai 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1

1.3.6 Analisis Data

Dalam studi ini, pendekatan untuk menganalisis data menggunakan metode perbandingan tetap, atau yang dikenal sebagai *comparative method* adalah suatu pendekatan dalam penelitian yang digunakan untuk membandingkan dua atau lebih objek, fenomena, atau kasus guna menemukan persamaan dan perbedaan. Metode ini mengevaluasi data dengan membandingkan secara konsisten antara data utama dengan data lainnya, serta dalam konteks ini, peneliti berusaha untuk mengeksplorasi berbagai sumber informasi, seperti tinjauan literatur, studi-studi sebelumnya, atau publikasi ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan kereta api di Indonesia, serta membandingkan satu set data dengan set data lainnya (Alsa, 2003), dan penelitian lain yang relevan dengan fokus penelitian ini.

1.3.6.1 Uji Validitas

Validitas konstruk diterapkan pada penelitian ini sebagai salah satu metode untuk memastikan ketepatan data. Sugiyono (2014) mendefinisikan validitas sebagai tingkat kesesuaian antara informasi yang didapat dari subjek penelitian dan informasi yang dicatat oleh penyelidik. Sukardi (2021) menambahkan bahwa proses validasi dapat dilakukan dengan melakukan pengujian hipotesis yang berasal dari teori yang terkait dengan konsep yang sedang dipelajari. Karenanya, tingkat validitas mencerminkan seberapa baik data yang terkumpul sesuai dengan variabel yang diwakili.

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam studi ini adalah Rumus *Pearson's Product Moment*, seperti yang tercantum di bawah ini:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi *pearson's product moment*.
- n : Jumlah peserta dalam sampel
- x : Elemen yang menilai suatu variabel
- y : Jumlah skor dari suatu variabel

Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dapat secara efektif mengukur hal yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan nilai r tabel untuk tingkat signifikansi α 0,05 dan derajat kebebasan $d(f) = n - 2$. Apabila nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r tabel, serta nilai r tersebut positif, maka pertanyaan tersebut dianggap valid (Anggriani et al., 2022)

1.3.6.2 Uji Realibilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010), kehandalan mengindikasikan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengumpulkan data karena telah memenuhi standar kualitas yang memadai. Reliabilitas

mengindikasikan bahwa alat ukur tersebut konsisten, dapat dipercaya (dependable), dan stabil atau konsisten (Rachmat & Rusmawati, 2020). Dalam praktiknya, uji reliabilitas hanya dilakukan sekali, kemudian data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan rumus alpha Cronbach:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Jumlah butir pertanyaan

s_b^2 : Jumlah varian butir

s_t^2 : Jumlah varian total

Apabila koefisien alpha (r_{hitung}) > 0.6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel sedangkan apabila koefisien alpha (r_{hitung}) < 0.6 maka variabel dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Arikunto, 2010).

Jika instrumen tersebut valid, maka interpretasi indeks r_{11} dapat dilihat berdasarkan kriteria berikut (Arikunto 2010) :

1. Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : Tinggi (Sangat Reliabel)
2. Antara 0,600 sampai dengan 0,800 : cukup (Reliabel)
3. Antara 0,400 sampai dengan 0,600 : agak rendah (cukup reliabel)
4. Antara 0,200 sampai dengan 0,400 : rendah (agak reliabel)
5. Antara 0,000 sampai dengan 0,200 : sangat rendah (kurang reliabel)

1.3.6.3 Normalitas Data

Tujuan dari pengujian normalitas dalam penelitian adalah untuk mengevaluasi apakah data yang diperoleh dari populasi mengikuti distribusi normal atau tidak (Ghozali 2013). Data yang mengikuti pola distribusi normal dapat mengurangi potensi adanya bias. Dalam studi ini, untuk menguji normalitas data, digunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistik versi 24 dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Santoso (2012) menyatakan bahwa dasar pengambilan keputusan dapat didasarkan pada probabilitas (*Asymptotic Significance*) sebagai berikut: (1) Apabila

probabilitas $> 0,05$, maka distribusi model regresi dianggap memiliki karakteristik normal. (2) Apabila probabilitas $< 0,05$, maka distribusi model regresi dianggap tidak memenuhi karakteristik normal.

1.3.6.4 Analisis Data

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan teknik yang dipakai untuk mengilustrasikan keterkaitan fungsional atau sebab-akibat antara satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2014). Analisis ini membantu dalam memahami apakah arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat positif atau negatif, dan juga memungkinkan kita untuk menaksir nilai variabel terikat berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel bebas. Dalam analisis regresi linear sederhana, umumnya digunakan data dengan skala interval atau rasio. Sugiyono (2014) menyajikan rumus dasar untuk prosedur ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan :

- Y = Variabel respon atau variabel akibat (Dependen)
- α = Konstanta (nilai dari Y apabila $X = 0$)
- b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)
- X = Variabel predictor atau variabel faktor penyebab (Independen)

b. Analisis Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R*)

b. Analisis Koefisien Determinasi

Adjusted R^2 atau koefisien determinasi disusun untuk mengevaluasi kemampuan model dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y), menunjukkan seberapa besar pengaruh yang dimiliki variabel independen (X) terhadap variabel dependen tersebut. Dengan kata lain, Adjusted R^2 digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam konteks analisis regresi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Semakin mendekati satu, semakin besar pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen (Ghozali, 2013). Dalam

konteks penelitian ini, perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk menentukan sejauh mana variabel independen, yaitu penggunaan aplikasi Zoom, mampu menjelaskan variabel dependen, yaitu efektivitas pembelajaran mata kuliah kewarganegaraan semester 3. Proses perhitungan koefisien determinasi pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM.

c. Uji T-Test

Ghozali (2013:98) menjelaskan bahwa uji t digunakan sebagai sarana untuk menguji hipotesis dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana dampak dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara sebagian maupun secara individu. Proses pengujian t melibatkan perbandingan antara nilai t yang dihitung dengan nilai t yang terdapat dalam tabel distribusi t yang relevan. Prosedur untuk melakukan uji t ini melibatkan beberapa aturan yang harus dipatuhi dalam konteks pengujian hipotesis yakni:

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a):

$$H_0 : B_1 = 0$$

Artinya, tidak ada hubungan signifikan antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi secara parsial atau individual.

$$H_a : B_1 \neq 0$$

Artinya, ada hubungan signifikan antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi secara parsial atau individual.

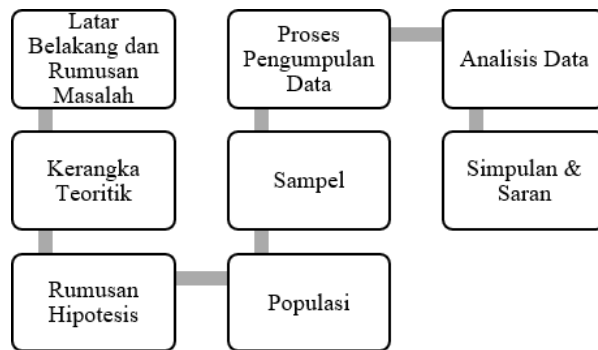
2. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau $\alpha = 0,05$.
3. Menentukan t_{hitung} dan t_{tabel}
4. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:
 - a) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

1.3.6.5 Jadwal Penelitian

- a. Januari – Februari 2024: Pengajuan Judul Pengaruh Responsivitas Karyawan Dalam Menghandling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon.
- b. Maret – April 2024: Perancangan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian.
- c. Mei – Juni 2024: Perancangan Tinjauan Pustaka, Hipotesis Penelitian, dan Definisi Operasional.
- d. Juni – Juli 2024: Perancangan Metodologi Penelitian, termasuk penentuan metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan rancangan analisis data.
- e. Agustus – September 2024: Pelaksanaan survei lapangan dengan karyawan serta pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon.
- f. Oktober – November 2024: Analisis data hasil survei, serta interpretasi temuan penelitian lalu Penulisan laporan hasil penelitian, termasuk pembahasan implikasi manajerial dan rekomendasi.
- g. Desember 2024: Presentasi hasil penelitian.

1.3.6.7 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah gambaran keseluruhan mengenai pelaksanaan penelitian yang direncanakan oleh peneliti untuk mencapai sasaran yang telah diputuskan. Dalam desain penelitian ini, peneliti membuat suatu kerangka kerja yang umum. Dalam hal ini, penelitian ini akan menerapkan metode kuantitatif dengan memanfaatkan kuesioner sebagai alat pengumpulan data atau kuesioner untuk mengumpulkan data guna mengukur indikator-indikator pada variabel penelitian yang telah ditetapkan. Peneliti merencanakan semua tahapan yang akan dilaksanakan sesuai dengan prosedur survei yang telah disusun:



Gambar 1.3.6.7 1 Desain Penelitian

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan transportasi yang unggul, andal, dan menjadi pilihan utama masyarakat. Misi perusahaan meliputi:

1. Menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu.
2. Mengedepankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan.
3. Meningkatkan efisiensi operasional dan inovasi dalam layanan transportasi.

Sebagai perusahaan milik negara, PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon mengoperasikan berbagai layanan kereta api yang meliputi rute lokal dan antar kota. Dalam operasionalnya, DAOP III Cirebon memiliki beberapa stasiun utama, termasuk Stasiun Cirebon dan Stasiun Prujakan, yang melayani ribuan penumpang setiap harinya.

Stasiun-stasiun di bawah DAOP III Cirebon juga telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti ruang tunggu ber-AC, layanan tiket otomatis, dan sistem pengumuman digital. Namun, tantangan dalam memenuhi kebutuhan informasi real-time dan penanganan keluhan yang responsif masih menjadi perhatian utama.

2.2 Dinamika Perkembangan Objek Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon telah menghadapi berbagai tantangan, termasuk peningkatan jumlah keluhan pelanggan terkait keterlambatan jadwal kereta, kurangnya informasi yang jelas di stasiun, dan respons yang lambat terhadap pengaduan. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan telah menerapkan beberapa langkah strategis, seperti:

1. Peningkatan Sistem Informasi

- a. Penambahan papan informasi digital di stasiun untuk memberikan jadwal keberangkatan dan kedatangan secara real-time.
- b. Pengembangan aplikasi mobile PT. Kereta Api Indonesia yang memudahkan pelanggan untuk melaporkan keluhan.
- c. Integrasi teknologi digital untuk memungkinkan pelanggan melacak status kereta api secara langsung melalui aplikasi.

2. Pelatihan Karyawan

- a. Program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati karyawan dalam menangani pelanggan.
- b. Workshop tentang pentingnya responsivitas dan kepuasan pelanggan sebagai bagian dari layanan prima.
- c. Pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan secara berkala berdasarkan umpan balik pelanggan.

3. Peningkatan Proses Penanganan Keluhan

- a. Implementasi sistem pencatatan keluhan pelanggan secara digital untuk memastikan keluhan ditangani secara efektif dan efisien.
- b. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) baru dalam menangani keluhan, yang mencakup waktu tanggapan maksimum dan langkah-langkah penyelesaian masalah.
- c. Penyediaan jalur komunikasi khusus, seperti hotline pelanggan, untuk menangani keluhan dengan lebih cepat.

Dengan dinamika tersebut, penelitian ini berusaha menggali lebih dalam tentang bagaimana upaya-upaya tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon. Penelitian ini juga memberikan wawasan mengenai area yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai layanan pelanggan yang optimal.

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

3.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian adalah pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon sebanyak 100 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah 45 pernyataan. Kuesioner tersebut berisi pernyataan yang bersangkutan dengan Responsivitas Karyawan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

Dalam penelitian ini responden memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin, dan usia. Berdasarkan hasil kuesioner didapat data responden sebagai berikut:

3.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan diagram yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, yaitu sebagai berikut:

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	53	53%
Perempuan	47	47%

Tabel 3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin pada tabel dan gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis laki-laki sebanyak 53 orang atau 53%, dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 47 orang atau 47%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon yang saya teliti dominan berjenis kelamin Laki - laki.

3.2 Berdasarkan Usia

Berikut ini merupakan diagram yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan Usia, yaitu sebagai berikut:

Responden Berdasarkan Usia

usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	13	13%
20-30 Tahun	51	51%

30-40 Tahun	16	16%
40-50 Tahun	17	17%
>50 Tahun	3	3%

Tabel 3.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia pada tabel dan gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia <20 tahun adalah sebanyak 13 orang dengan presentase 13%, responden yang berusia antara 20-30 tahun adalah 51 orang dengan presentase 51%, responden yang berusia antara 30-40 tahun adalah 16 orang dengan presentase 16%, responden yang berusia antara 40-50 tahun adalah 17 orang dengan presentase 17%, sedangkan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 3%. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon berada dalam rentang usia 20-30 tahun dengan presentase sebanyak 51%.

3.3 Analisis Dekriptif Variabel Penelitian

3.3.1 Skala Likert

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh Responsivitas Karyawan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Berdasarkan jumlah responden 100, maka dapat ditentukan bobot penilaian dengan menggunakan jarak, jarak yang dihitung melalui nilai tertinggi dan nilai terendah dengan perhitungan sebagai berikut:

- a. Nilai Tertinggi : Total Responden x Bobot Tertinggi
: 100 x 5
: 500
- b. Nilai Terendah : Total Responden x Bobot Terendah
: 100 x 1
: 100
- c. Jarak : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

: 500 – 100

: 400

3.3.2 Analisis Variabel Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint Setiap Indikator

Pada variabel Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint pernyataan yang tersebar dalam kuesioner berjumlah 23 pernyataan dengan 4 indikator. Dibawah ini merupakan tabel dari tanggapan responden mengenai variabel Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint setiap indikator.

3.3.2.1 Indikator A (Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
		5	4	3	2	1	
XA.1	Frekuensi	38	43	17	2	0	100
	Presentase	38%	43%	17%	2%	0%	100%
	Skor	190	172	51	4	0	417
XA.2	Frekuensi	37	40	20	3	0	100
	Presentase	37%	40%	20%	3%	0%	100%
	Skor	185	160	60	6	0	411
XA.3	Frekuensi	36	40	22	2	0	100
	Presentase	36%	40%	22%	2%	0%	100%
	Skor	180	160	66	4	0	410
XA.4	Frekuensi	45	43	10	2	0	100
	Presentase	45%	43%	10%	2%	0%	100%
	Skor	225	172	30	4	0	431
XA.5	Frekuensi	28	41	29	2	0	100
	Presentase	28%	41%	29%	2%	0%	100%
	Skor	140	164	87	4	0	395

Tabel 3.3.2.1 1 Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap responsivitas karyawan dalam menangani keluhan. Pada item pernyataan XA.1, sebanyak 43% responden menyatakan setuju bahwa karyawan merespons keluhan dengan cepat, sementara 38% lainnya sangat setuju. Selanjutnya,

pada item XA.2, 40% responden setuju bahwa keluhan segera ditindaklanjuti setelah diajukan, dan 37% sangat setuju. Hal serupa terlihat pada item XA.3, di mana 40% responden merasa puas dengan kecepatan karyawan dalam menangani keluhan dan 36% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item XA.4, mayoritas responden (45%) sangat setuju bahwa karyawan memberikan solusi atas keluhan mereka, dengan tambahan 43% yang menyatakan setuju. Sementara itu, pada item XA.5, 41% responden setuju bahwa proses penanganan keluhan berjalan lebih cepat dari yang mereka harapkan, dan 28% sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa karyawan dinilai responsif dalam menangani keluhan pelanggan, yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

3.3.2.2 Indikator B (Kesungguhan Karyawan Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pelanggan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
	Penilaian	5	4	3	2	1	
XB.1	Frekuensi	40	46	12	2	0	100
	Presentase	40%	46%	12%	2%	0%	100%
	Skor	200	184	36	4	0	424
XB.2	Frekuensi	30	52	16	2	0	100
	Presentase	30%	52%	16%	2%	0%	100%
	Skor	150	208	48	4	0	410
XB.3	Frekuensi	31	45	22	1	1	100
	Presentase	31%	45%	22%	1%	1%	100%
	Skor	155	180	66	2	1	404
XB.4	Frekuensi	33	45	19	3	0	100
	Presentase	33%	45%	19%	3%	0%	100%
	Skor	165	180	57	6	0	408
XB.5	Frekuensi	39	39	20	2	0	100
	Presentase	39%	39%	20%	2%	0%	100%
	Skor	195	156	60	4	0	415
XB.6	Frekuensi	34	50	14	2	0	100
	Presentase	34%	50%	14%	2%	0%	100%
	Skor	170	200	42	4	0	416

Tabel 3.3.2.2 1 Kesungguhan Karyawan Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kemampuan karyawan dalam memahami dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Pada item pernyataan XB.1, sebanyak 46% responden setuju bahwa karyawan dengan cepat memahami masalah yang mereka sampaikan, sementara 40% lainnya sangat setuju. Selanjutnya, pada item XB.2, mayoritas responden (52%) setuju bahwa karyawan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan masalah mereka, dengan tambahan 30% yang sangat setuju. Respons positif juga terlihat pada item XB.3, di mana 45% responden setuju bahwa karyawan tanggap dalam menawarkan solusi, sementara 31% sangat setuju. Pada item XB.4, sebanyak 45% responden setuju bahwa masalah mereka diselesaikan dengan tepat dan cepat oleh karyawan, sedangkan 33% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item XB.5, masing-masing 39% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa karyawan berusaha keras memastikan masalah mereka terselesaikan. Terakhir, pada item XB.6, mayoritas responden (50%) setuju dan 34% sangat setuju bahwa mereka puas dengan cara karyawan menangani serta menyelesaikan masalah yang mereka alami. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa karyawan dinilai responsif dan efektif dalam menangani masalah pelanggan, yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

3.3.2.3 Indikator C (Kemampuan Komunikasi Empatik Karyawan Kepada Pelanggan Yang Menyampaikan Keluhan.)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
		5	4	3	2	1	
XC.1	Frekuensi	35	48	15	1	1	100
	Presentase	35%	48%	15%	1%	1%	100%
	Skor	175	192	45	2	1	415
XC.2	Frekuensi	38	44	15	3	0	100
	Presentase	38%	44%	15%	3%	0%	100%
	Skor	190	176	45	6	0	417
XC.3	Frekuensi	40	43	15	2	0	100
	Presentase	40%	43%	15%	2%	0%	100%

	Skor	200	172	45	4	0	421
XC.4	Frekuensi	37	45	16	2	0	100
	Presentase	37%	45%	16%	2%	0%	100%
	Skor	185	180	48	4	0	417
XC.5	Frekuensi	46	46	6	1	1	100
	Presentase	46%	46%	6%	1%	1%	100%
	Skor	230	184	18	2	1	435
XC.6	Frekuensi	40	42	16	1	1	100
	Presentase	40%	42%	16%	1%	1%	100%
	Skor	200	168	48	2	1	419

Tabel 3.3.2.3 1 Kemampuan Komunikasi Empatik Karyawan Kepada Pelanggan Yang Menyampaikan Keluhan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap cara karyawan berkomunikasi dan menunjukkan empati dalam menangani keluhan. Pada item pernyataan XC.1, sebanyak 48% responden setuju bahwa karyawan menjelaskan solusi dengan baik saat menangani keluhan, sementara 35% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item XC.2, sebanyak 44% responden setuju bahwa karyawan menunjukkan empati dalam mendengarkan dan memahami keluhan mereka, dengan tambahan 38% yang sangat setuju. Pada item XC.3, mayoritas responden (43%) setuju bahwa mereka merasa nyaman berbicara dengan karyawan selama proses penanganan keluhan, sementara 40% lainnya sangat setuju. Hal serupa terlihat pada item XC.4, di mana 45% responden setuju bahwa karyawan mendengarkan keluhan mereka dengan baik dan penuh perhatian, sedangkan 37% sangat setuju. Selain itu, pada item XC.5, masing-masing 46% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa karyawan berkomunikasi dengan sopan dan profesional saat menangani keluhan. Terakhir, pada item XC.6, sebanyak 42% responden setuju dan 40% sangat setuju bahwa karyawan memberikan respons yang meyakinkan serta menenangkan saat menangani keluhan mereka. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa karyawan dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan dan profesional, serta mampu menciptakan kenyamanan bagi pelanggan dalam proses penanganan keluhan. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

3.3.2.4 Indikator D (Tindak Lanjut Karyawan Setelah Menangani Keluhan Pelanggan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
	Penilaian	5	4	3	2	1	
XD.1	Frekuensi	38	47	13	1	1	100
	Presentase	38%	47%	13%	1%	1%	100%
	Skor	190	188	39	2	1	420
XD.2	Frekuensi	32	45	21	2	0	100
	Presentase	32%	45%	21%	2%	0%	100%
	Skor	160	180	63	4	0	407
XD.3	Frekuensi	37	39	20	3	1	100
	Presentase	37%	39%	20%	3%	1%	100%
	Skor	185	156	60	6	1	408
XD.4	Frekuensi	33	45	20	2	0	100
	Presentase	33%	45%	20%	2%	0%	100%
	Skor	165	180	60	4	0	409
XD.5	Frekuensi	33	47	16	4	0	100
	Presentase	33%	47%	16%	4%	0%	100%
	Skor	165	188	48	8	0	409
XD.6	Frekuensi	33	48	17	1	1	100
	Presentase	33%	48%	17%	1%	1%	100%
	Skor	165	192	51	2	1	411

Tabel 3.3.2.4 1 Tindak Lanjut Karyawan Setelah Menangani Keluhan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap tindak lanjut yang dilakukan oleh karyawan setelah menangani keluhan. Pada item pernyataan XD.1, sebanyak 47% responden setuju bahwa karyawan melakukan tindak lanjut setelah menangani keluhan, sementara 38% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item XD.2, sebanyak 45% responden setuju bahwa tindak lanjut yang dilakukan karyawan membantu menyelesaikan masalah mereka sepenuhnya, dengan tambahan 32% yang sangat setuju. Pada item XD.3, mayoritas responden (39%) setuju bahwa karyawan menghubungi mereka untuk memastikan keluhan telah ditangani dengan baik, sedangkan 37% lainnya sangat

setuju. Selanjutnya, pada item XD.4, sebanyak 45% responden setuju dan 33% sangat setuju bahwa mereka merasa puas dengan tindak lanjut yang dilakukan setelah keluhan mereka ditangani. Pada item XD.5, sebanyak 47% responden setuju bahwa tindak lanjut dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan harapan mereka, sementara 33% lainnya sangat setuju. Terakhir, pada item XD.6, mayoritas responden (48%) setuju bahwa karyawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap selama proses tindak lanjut, dengan tambahan 33% yang sangat setuju. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tindak lanjut yang dilakukan oleh karyawan dinilai efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Karyawan juga memberikan informasi yang jelas serta memastikan penyelesaian masalah dengan baik, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

3.3.3 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan Setiap Indikator

Pada variabel Kepuasan Pelanggan pernyataan yang tersebar dalam kuesioner berjumlah 22 pernyataan dengan 4 Indikator. Dibawah ini merupakan tabel dari tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Pelanggan setiap indikator.

3.3.3.1 Indikator A (Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Yang Disediakan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
	Penilaian	5	4	3	2	1	
YA.1	Frekuensi	37	51	11	1	0	100
	Presentase	37%	51%	11%	1%	0%	100%
	Skor	185	204	33	2	0	424
YA.2	Frekuensi	28	46	25	1	0	100
	Presentase	28%	46%	25%	1%	0%	100%
	Skor	140	184	75	2	0	401
YA.3	Frekuensi	30	54	15	1	0	100
	Presentase	30%	54%	15%	1%	0%	100%
	Skor	150	216	45	2	0	413
YA.4	Frekuensi	31	51	17	1	0	100
	Presentase	31%	51%	17%	1%	0%	100%

	Skor	155	204	51	2	0	412
YA.5	Frekuensi	50	39	10	0	1	100
	Presentase	50%	39%	10%	0%	1%	100%
	Skor	250	156	30	0	1	436
YA.6	Frekuensi	44	42	12	1	1	100
	Presentase	44%	42%	12%	1%	1%	100%
	Skor	220	168	36	2	1	427
YA.7	Frekuensi	37	51	11	1	0	100
	Presentase	37%	51%	11%	1%	0%	100%
	Skor	185	204	33	2	0	424

Tabel 3.3.3.1 | Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Yang Disediakan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada item pernyataan YA.1, sebanyak 51% responden setuju bahwa mereka merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, sementara 37% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item YA.2, sebanyak 46% responden setuju bahwa layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan tambahan 28% yang sangat setuju. Pada item YA.3, mayoritas responden (54%) setuju bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mereka, sedangkan 30% lainnya sangat setuju. Hal serupa terlihat pada item YA.4, di mana 51% responden setuju bahwa proses layanan berlangsung secara efisien dan cepat, dengan tambahan 31% yang sangat setuju. Pada item YA.5, sebanyak 50% responden sangat setuju dan 39% setuju bahwa karyawan perusahaan bersikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan. Selanjutnya, pada item YA.6, mayoritas responden (44%) sangat setuju dan 42% setuju bahwa mereka merasa nyaman saat menggunakan layanan dari perusahaan ini. Terakhir, pada item YA.7, sebanyak 51% responden setuju dan 37% sangat setuju bahwa mereka puas dengan hasil layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Layanan yang cepat, efisien, sesuai harapan, serta didukung oleh sikap ramah dan profesional dari karyawan, berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan perusahaan.

3.3.3.2 Indikator B (Kesesuaian Layanan Dengan Harapan Pelanggan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
	Penilaian	5	4	3	2	1	
YB.1	Frekuensi	36	47	15	2	0	100
	Presentase	36%	47%	15%	2%	0%	100%
	Skor	180	188	45	4	0	417
YB.2	Frekuensi	29	55	13	3	0	100
	Presentase	29%	55%	13%	3%	0%	100%
	Skor	145	220	39	6	0	410
YB.3	Frekuensi	31	48	20	1	0	100
	Presentase	31%	48%	20%	1%	0%	100%
	Skor	155	192	60	2	0	409
YB.4	Frekuensi	29	48	21	2	0	100
	Presentase	29%	48%	21%	2%	0%	100%
	Skor	145	192	63	4	0	404
YB.5	Frekuensi	28	54	17	0	1	100
	Presentase	28%	54%	17%	0%	1%	100%
	Skor	140	216	51	0	1	408
YB.6	Frekuensi	31	53	15	1	0	100
	Presentase	31%	53%	15%	1%	0%	100%
	Skor	155	212	45	2	0	414

Tabel 3.3.3.2 1 Kesesuaian Layanan Dengan Harapan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kesesuaian layanan yang mereka terima dengan harapan dan kebutuhan mereka. Pada item pernyataan YB.1, sebanyak 47% responden setuju bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, sementara 36% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item YB.2, mayoritas responden (55%) setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan tambahan 29% yang sangat setuju. Pada item YB.3, sebanyak 48% responden setuju bahwa layanan yang disediakan perusahaan memenuhi kebutuhan mereka, sedangkan 31% lainnya sangat setuju. Hal serupa terlihat pada item YB.4, di mana 48% responden

setuju bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan, dengan tambahan 29% yang sangat setuju. Selanjutnya, pada item YB.5, sebanyak 54% responden setuju bahwa perusahaan memahami harapan dan kebutuhan mereka sebagai pelanggan, sementara 28% lainnya sangat setuju. Terakhir, pada item YB.6, mayoritas responden (53%) setuju dan 31% sangat setuju bahwa pengalaman mereka dalam menggunakan layanan ini sesuai dengan harapan awal mereka. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kesesuaian antara janji layanan dan realisasi di lapangan menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perusahaan.

3.3.3.3 Indikator C (Kemungkinan Pelanggan Untuk Melakukan Pembelian Ulang Atau Merekomendasikan Ke Orang Lain)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
	Penilaian	5	4	3	2	1	
YC.1	Frekuensi	36	43	19	1	1	100
	Presentase	36%	43%	19%	1%	1%	100%
	Skor	180	172	57	2	1	412
YC.2	Frekuensi	42	37	20	0	1	100
	Presentase	42%	37%	20%	0%	1%	100%
	Skor	210	148	60	0	1	419
YC.3	Frekuensi	39	41	18	2	0	100
	Presentase	39%	41%	18%	2%	0%	100%
	Skor	195	164	64	4	0	427
YC.4	Frekuensi	33	47	19	1	0	100
	Presentase	33%	47%	19%	1%	0%	100%
	Skor	165	188	57	2	0	412
YC.5	Frekuensi	40	41	18	0	1	100
	Presentase	40%	41%	18%	0%	1%	100%
	Skor	200	164	54	0	1	419
YC.6	Frekuensi	35	37	27	1	0	100
	Presentase	35%	37%	27%	1%	0%	100%

	Skor	175	148	81	2	0	406
--	------	-----	-----	----	---	---	-----

Tabel 3.3.3.3 1 Kemungkinan Pelanggan Untuk Melakukan Pembelian Ulang Atau Merekomendasikan Ke Orang Lain

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menunjukkan kecenderungan positif untuk tetap menggunakan layanan perusahaan di masa depan. Pada item pernyataan YC.1, sebanyak 43% responden setuju bahwa mereka berencana untuk melakukan pembelian ulang dalam waktu dekat, sementara 36% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item YC.2, sebanyak 42% responden sangat setuju dan 37% setuju bahwa mereka akan merekomendasikan produk atau layanan perusahaan ini kepada teman atau keluarga. Pada item YC.3, sebanyak 41% responden setuju bahwa mereka lebih memilih produk atau layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan kompetitor lain, sedangkan 39% lainnya sangat setuju. Hal serupa terlihat pada item YC.4, di mana 47% responden setuju dan 33% sangat setuju bahwa mereka merasa puas dengan pengalaman berbelanja di perusahaan ini sehingga ingin kembali. Selain itu, pada item YC.5, sebanyak 41% responden setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka percaya produk atau layanan yang ditawarkan memiliki kualitas tinggi. Terakhir, pada item YC.6, sebanyak 37% responden setuju dan 35% sangat setuju bahwa mereka akan menganggap perusahaan ini sebagai pilihan utama untuk kebutuhan di masa depan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk perusahaan berdampak pada loyalitas mereka. Keinginan untuk melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, serta menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama di masa depan mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

3.3.3.4 Indikator D (Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan)

Item Pertanyaan	Bobot	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
		5	4	3	2	1	
YD.1	Frekuensi	36	45	18	1	0	100
	Presentase	36%	45%	18%	1%	0%	100%
	Skor	180	180	54	2	0	416

YD.2	Frekuensi	40	42	17	1	0	100
	Presentase	40%	42%	17%	1%	0%	100%
	Skor	200	168	51	1	0	420
YD.3	Frekuensi	40	41	18	1	0	100
	Presentase	40%	41%	18%	1%	0%	100%
	Skor	200	164	54	2	0	420

Tabel 3.3.3.4 1 Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada item pernyataan YD.1, sebanyak 45% responden setuju bahwa mereka merasa puas dengan layanan perusahaan, sementara 36% lainnya sangat setuju. Selain itu, pada item YD.2, sebanyak 42% responden setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka akan merekomendasikan perusahaan ini kepada teman dan keluarga. Selanjutnya, pada item YD.3, mayoritas responden menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan, dengan 41% setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka berencana untuk terus menggunakan layanan dari perusahaan ini di masa depan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi terhadap niat mereka untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain serta mempertahankan penggunaan layanan di masa mendatang. Hal ini mencerminkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semasa menjalankan proses akumulasi data penelitian, ditemukan beragam jenis jawaban yang disampaikan oleh masing-masing responden, seperti yang telah diuraikan pada bab tiga. Untuk bab ini, akan dijelaskan terkait dengan hasil temuan, olahan data menggunakan program SPSS, serta teori yang digunakan dan hipotesis penelitian yang akan dijabarkan secara keseluruhan. Penjabaran pembahasan akan dilakukan dengan metode deskriptif, berdasar pada masing-masing sub bab serta variabel, di antaranya:

4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Sub bab pertama adalah uraian hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan dan dihitung oleh peneliti sebelum melakukan uji lainnya dan analisis lebih lanjut mengenai hasil penelitian, Adapun hasil yang diperoleh, sebagai berikut:

4.1.1 Uji Validitas

Penerapan uji validitas dalam penelitian ini berkeinginan untuk mengukur setiap butir pertanyaan pada kuesioner dari masing-masing variabel dapat dikatakan “valid” atau “tidak valid”. Butir kuesioner mampu memperoleh hasil “valid”, jika jumlah r hitung lebih besar dari jumlah r tabel dan besar r memiliki nilai positif.

Variabel	Item	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
Responsivitas Karyawan	X1.1	0.702	0,1946	VALID
	X1.2	0.692	0,1946	VALID
	X1.3	0.689	0,1946	VALID
	X1.4	0.740	0,1946	VALID
	X1.5	0.699	0,1946	VALID
	X1.6	0.728	0,1946	VALID
	X1.7	0.736	0,1946	VALID
	X1.8	0.767	0,1946	VALID
	X1.9	0.779	0,1946	VALID
	X1.10	0.691	0,1946	VALID
	X1.11	0.738	0,1946	VALID
	X1.12	0.768	0,1946	VALID
	X1.13	0.720	0,1946	VALID
	X1.14	0.751	0,1946	VALID
	X1.15	0.735	0,1946	VALID
	X1.16	0.733	0,1946	VALID
	X1.17	0.777	0,1946	VALID
	X1.18	0.787	0,1946	VALID
	X1.19	0.723	0,1946	VALID
	X1.20	0.787	0,1946	VALID
	X1.21	0.747	0,1946	VALID
	X1.22	0.771	0,1946	VALID
	X1.23	0.760	0,1946	VALID

Tabel 4.1.1 Variabel x

Kepuasan Pelanggan	Y1.1	0.663	0,1946	VALID
	Y1.2	0.678	0,1946	VALID
	Y1.3	0.707	0,1946	VALID
	Y1.4	0.686	0,1946	VALID
	Y1.5	0.733	0,1946	VALID
	Y1.6	0.542	0,1946	VALID
	Y1.7	0.754	0,1946	VALID
	Y1.8	0.715	0,1946	VALID
	Y1.9	0.747	0,1946	VALID
	Y1.10	0.760	0,1946	VALID
	Y1.11	0.713	0,1946	VALID
	Y1.12	0.782	0,1946	VALID
	Y1.13	0.747	0,1946	VALID
	Y1.14	0.675	0,1946	VALID
	Y1.15	0.675	0,1946	VALID
	Y1.16	0.688	0,1946	VALID
	Y1.17	0.745	0,1946	VALID
	Y1.18	0.750	0,1946	VALID
	Y1.19	0.709	0,1946	VALID
	Y1.20	0.748	0,1946	VALID
	Y1.21	0.638	0,1946	VALID
	Y1.22	0.783	0,1946	VALID

Tabel 4.1.1 variabel y

Berdasarkan tabel 4.1.1 diatas, dapat diketahui seluruh item pernyataan yang berkaitan dengan Responsivitas karyawan dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai rhitung > rtabel. Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.1.2 Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Sig (60%)	Keterangan
Responsivitas Karyawan	0.962	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.953	0,60	Reliabel

Tabel 4.1.2 Uji Realibilitas

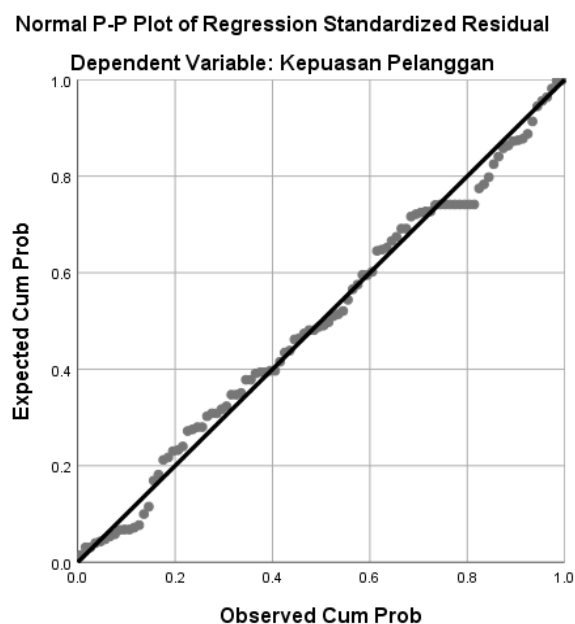
Berdasarkan tabel 4.1.2 diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel yaitu Responsivitas Karyawan dan Kepuasan Pelanggan adalah *reliable* karena nilai *cronchbach's alpha* nya lebih besar dari 0,6. Hal inimenunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah konsisten atau dapat dikatakan pengukuran datanya sudah *reliable*.

4.2 Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier merupakan model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data, linieritas data, dan heteroskedastisitas data. Data untuk penelitian ini dihitung dengan menggunakan berbagai model yang termasuk dalam pengujian hipotesis klasik, dan hasilnya sebagai berikut.

4.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai residual pada model regresi dapat berdistribusi secara normal atau tidak. Uji ini dilakukan menggunakan kolmogorov smirnov, probability plot, dan histogram. Adapun perolehan hasil uji tersebut, antara lain:



Gambar 4.1.3 Uji Normalitas Data

Berdasarkan Gambar 4.1.3 kurva diatas, menunjukan penyebaran titik-titik di sekitar garis regresi (diagonal) dan penyebaran titik-titik data tersebut searah dengan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tersebut memenuhi asumsi normal. Penguji normalitas dengan hanya melihat dari kurva Normal Probability Plot (P- P Plot) terkadang dinilai kurang. Oleh karna itu penelitian jugamenggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov test. Berikut ini adalah hasil penguji One Sampel Kolmogrov-Smirnov test dapat di lihat pada Tabel sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.71175878
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.051
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 4.1.3 Uji Normalitas Data

Berdasarkan dari Tabel 4.1.3 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji one sample *kolmogrov-smirnov* test di atas diperoleh nilai Asymp. sig. (2- tailed) sebesar 0.144. Karena nilai 0.144 lebih besar dari 0,05 maka data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normal. Dari kedua uji normalitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.3 Uji Linier Sederhana

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. digunakan untuk melihat apakah responsivitas karyawan dalam menangani keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

			Sum of squares	df	Mean square	f	Sig.
Kepuasan * Responsivitas	Between groups	(combined)	11533.414	35	329.526	9.870	.000
		Linearity	9210.467	1	9210.467	275.869	.000
		Deviation from linearity	2322.947	34	68.322	2.046	.007
	Whitin groups		2136.776	64	33.387		
	Total		13670.190	99			

Tabel 4.1.4 Uji Linear Sederhana

Berdasarkan tabel 4.1.4 diatas, Metode Regresi Linier Sederhana adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat), di mana keduanya memiliki hubungan yang bersifat linier. Variabel yang diperoleh dari hasil observasi biasanya dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi linier antara variabel independen dan variabel dependen adalah 0.007.

4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.670	6.746

a. Predictors: (Constant), Responsivitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.1.5 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan dari tabel 4.1.5 di atas menunjukkan koefisien determinasi dilihat dari nilai *adjusted r square* sebesar 0,670 atau 67.0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Responsivitas Karyawan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 67.0% Dan 33.0% variabel kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh variabel lain, seperti Kualitas pelayanan, dan harga.

4.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu asumsi atau pernyataan tentang suatu populasi dapat diterima atau ditolak berdasarkan data sampel. Dalam penelitian, uji hipotesis membantu membuktikan apakah ada hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.

4.5.1 Hasil Uji T

Uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Selain itu, uji t dapat digunakan untuk melihat hipotesis yang digunakan, diterima atau ditolak. Cara untuk menentukannya, yaitu apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya hipotesis diterima. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	B	Std. Error		Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.702	4.876		4.655	.000		
	Responsivitas	.721	.051	.821	14.227	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.1.6 Uji T

Berdasarkan perhitungan tabel 4.6 diatas angka signifikansi pengaruh Responsivitas Karyawan $0.000 < 0.05$ dan $t_{hitung} 14.227 > t_{tabel} 1.984$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara Responsivitas Karyawan dalam kepuasan pelanggan.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh responsivitas karyawan dalam menangani keluhan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP III Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Regresi Linear Sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,670 atau 67%, yang berarti bahwa variabel responsivitas karyawan memberikan pengaruh sebesar 67% terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan uji hipotesis menggunakan uji-T, yang menghasilkan angka signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$) serta nilai t-hitung sebesar $14.227 > t\text{-tabel } 1.984$. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi responsivitas karyawan dalam menangani keluhan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika karyawan kurang responsif dalam menangani keluhan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, indikator tertinggi pada variabel Responsivitas Karyawan dalam Menghandling Complaint adalah Kecepatan Karyawan dalam Menanggapi dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan (XA.4) dengan skor 431. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas terhadap kecepatan karyawan dalam merespons keluhan yang disampaikan, sehingga aspek ini menjadi keunggulan dalam pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Sementara itu, indikator dengan skor terendah pada variabel yang sama adalah Kecepatan Karyawan dalam Menanggapi dan Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan (XA.5) dengan skor 395, yang mengindikasikan bahwa meskipun aspek kecepatan menjadi kekuatan, masih terdapat beberapa keluhan terkait konsistensi dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan.

Pada variabel Kepuasan Pelanggan, indikator tertinggi adalah Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan yang Disediakan (YA.5) dengan skor 436, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Namun, indikator dengan skor terendah adalah Kemungkinan Pelanggan untuk Melakukan Pembelian Ulang atau Merekomendasikan ke Orang Lain (YC.6) dengan skor 406, yang menandakan bahwa tingkat loyalitas

pelanggan masih perlu ditingkatkan agar pelanggan memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan komunikasi yang empatik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sesarius Rindo, Sugeng Rusmiwari, dan Dewi Citra Larasati (2017), yang meneliti pengaruh responsivitas pegawai PDAM Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan dalam penyediaan air bersih. Penelitian tersebut menemukan bahwa responsivitas pegawai memiliki pengaruh sebesar 29,7% terhadap kepuasan pelanggan. Namun, dalam penelitian ini, pengaruh responsivitas karyawan PT KAI DAOP III Cirebon lebih besar, yaitu sebesar 67%, yang menunjukkan bahwa dalam konteks transportasi publik, responsivitas karyawan menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan dengan layanan publik lainnya.

Kemudian hasil penelitian ini juga dapat didukung pada studi yang telah dilakukan oleh Aceng Jarkasih (2019) mengenai cara keluhan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon terhadap pengguna jasa kereta api. Studi tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang secara langsung dapat menciptakan rasa puas bagi konsumen yang menunjukkan bahwa penanganan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengguna kereta api, dengan begitu hasil tersebut dapat mendukung dan menguatkan temuan penelitian ini bahwa semakin responsif karyawan menangani keluhan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap responsivitas karyawan,

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh studi yang dilakukan oleh Jemal Kasahun et al. (2024) mengenai dampak penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan di Ethiopian Electric Utility Customer Service Center. Studi tersebut menunjukkan bahwa cara karyawan menangani keluhan pelanggan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Respons yang cepat dan tindak lanjut, dan efektivitas mampu meningkatkan loyalitas pelanggan serta membangun citra positif bagi perusahaan. Hasil ini menguatkan temuan penelitian ini bahwa kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan pelanggan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT KAI DAOP III Cirebon.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan responsivitas karyawan dalam menangani keluhan, masih terdapat 33% faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan. Beberapa faktor tersebut antara lain

ketersediaan fasilitas pendukung, kejelasan informasi terkait keberangkatan dan kedatangan kereta, serta harga tiket yang kompetitif. Masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kurangnya informasi yang akurat mengenai keterlambatan kereta serta sistem penyampaian informasi yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, PT KAI DAOP III Cirebon perlu melakukan peningkatan dalam berbagai aspek lain yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat semakin meningkat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP III Cirebon, ditemukan bahwa responsivitas karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa faktor utama yang berkontribusi dalam responsivitas ini meliputi kecepatan dalam merespons keluhan, empati dalam komunikasi, serta kualitas tindak lanjut yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a), yang menyatakan bahwa responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diterima. Uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas 0,05, serta nilai t-hitung sebesar 14,227 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,984. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak, yang menguatkan kesimpulan bahwa semakin baik responsivitas karyawan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Analisis data lebih lanjut mengungkap bahwa responsivitas karyawan berkontribusi sebesar 67,0% terhadap kepuasan pelanggan, sementara 33,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, seperti harga tiket dan kualitas layanan secara keseluruhan. Sistem penanganan keluhan berbasis teknologi, seperti aplikasi PT Kereta Api Indonesia, telah membantu meningkatkan responsivitas layanan, meskipun masih diperlukan optimalisasi lebih lanjut agar semakin efektif.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang cepat dan ramah cenderung lebih loyal serta bersedia memberikan rekomendasi positif terhadap PT Kereta Api Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas karyawan menjadi salah satu aspek penting yang perlu terus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang diidentifikasi, beberapa saran berikut dapat diajukan untuk meningkatkan pelayanan PT. Kereta Api Indonesia serta memperluas cakupan penelitian serupa di masa depan. Untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon perlu memberikan pelatihan rutin kepada karyawan terkait keterampilan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah agar responsivitas tetap terjaga secara konsisten. Penelitian ini memiliki keterbatasan wilayah cakupan yang hanya mencakup DAOP III Cirebon. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mencakup lebih banyak wilayah operasional PT. Kereta Api Indonesia untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan.

PT. Kereta Api Indonesia DAOP III Cirebon juga disarankan untuk melakukan survei rutin guna mengevaluasi efektivitas sistem penanganan keluhan dan mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki. Selain itu, peningkatan fasilitas pendukung seperti kebersihan stasiun, kenyamanan ruang tunggu, dan kejelasan informasi terkait jadwal keberangkatan juga harus menjadi perhatian agar pengalaman pelanggan semakin optimal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan variabel lain seperti harga tiket, fasilitas, dan kualitas kereta api agar lebih komprehensif dalam mengevaluasi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu dengan menerapkan saran-saran ini, PT. Kereta Api Indonesia khususnya di DAOP III Cirebon diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Studi ini hanya dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon. Selain itu, metode pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner daring melalui Google Form, yang berpotensi menimbulkan bias respon karena tidak semua responden dapat mengisi dengan pengawasan yang optimal.

Penelitian ini juga hanya berfokus pada variabel responsivitas karyawan dan kepuasan pelanggan, tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas fasilitas, harga tiket, dan pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Keterbatasan lainnya adalah waktu pengambilan data yang dilakukan dalam rentang waktu tertentu, sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Selain itu, Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Salah satu keterbatasan yang dihadapi adalah proses pencarian responden yang hanya berfokus pada pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon tanpa mencantumkan kriteria spesifik bagi

pelanggan yang telah melakukan complaint. Responden dipilih berdasarkan penggunaan layanan kereta api tanpa mempertimbangkan apakah mereka pernah menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak perusahaan. Hal ini menyebabkan data yang diperoleh belum sepenuhnya merepresentasikan pengalaman pelanggan yang pernah melakukan complaint, sehingga pengukuran pengaruh responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan persepsi pelanggan yang mengalami permasalahan layanan. Selain itu, keterbatasan ini juga dapat mempengaruhi hasil penelitian terkait efektivitas tindak lanjut karyawan terhadap keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan kriteria responden yang lebih spesifik guna memperdalam analisis mengenai pengaruh responsivitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman pelanggan yang pernah melakukan complaint.

Daftar Pustaka

- Anggriani, N., Ndi, M. Z., Amelia, R., Suryaningrat, W., & Pratama, M. A. A. (2022). A mathematical COVID-19 model considering asymptomatic and symptomatic classes with waning immunity. *Alexandria Engineering Journal*, 61(1), 113–124. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2021.04.104>
- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*. [http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL SUCI APRILYA.pdf](http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL%20SUCI%20APRILYA.pdf)
- Arikunto, S. (2010). *Penelitian Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3.
- Basuki, & Tami, E. E. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5443–5457.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Emrah Cengiz Ph. (2010). *Measuring Customer Satisfaction : Must Or Not ?* 6(2), 76–88.
- Hartini, W., Zainodin, W., & Razak, M. A. (2020). The Role of Government Agency ' s Employee in Managing Consumer Complaint. *The Role of Government Agency's Employee in Managing Consumer Complaint, December*, 1–3.
- Hasan, H., Kamma, A. W., & Baharuddin, I. (2023). Analisis Responsivitas Pegawai Syahbandar Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Iii Soasio Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Tugas Pokok Dan Fungsi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(11), 7929–7936.
- Indrawati, A. D. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar*, 135–142.
- Janjua, Q. (2020). *Service Failures and Consumer Responses : Exploring the Antecedents of Consumer Dissatisfaction and Propensity to Complain*. April 2017.

<https://doi.org/10.22547/BER/9.4.2>

- Jarkasih, A. (2019). Peranan Humas Pt. Kai Daop Iii Cirebon Dalam Penanganan Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api. *JIKA*, 2(1).
- Kasahun, J. (2024). *The Effect Of Customer Complaint Handling Practices On The Effect Of Customer Complaint Handling Practices On Customer Satisfaction In Ethiopian Electric. January*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*.
- Kriyanto, R. (2006). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Kencana Pranada Media Group.
- Luth'v, W. A., Wangi, B. A. S., Amalia, R., Effi, E., Salsabila, E., & Amri, A. (2022). Strategi pelayanan perusahaan PT . Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa transformasi kereta api. *Insight Management Journal*, 2(2), 75–80. <https://journals.insightpub.org/index.php/imj>
- Masnati, M. (2022). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya I Skripsi*.
- Rindo, S., Rusmiwari, S., & Citra, D. C. (2017). Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor Pdam Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 69–76. www.publikasi.unitri.ac.id
- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. *In Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel*, 12–29.
- Taha, O. (2019). The Effect of Internal Complaints Systems on Employee Retention and Turnover Intention : The Mediating Role of Organizational Justice. *The Effect of Internal Complaints Systems on Employee Retention and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Justice*, 8(2), 1–28.
- Tiarani, D., Octaviani, V., & Indria. (2023). Service Responsiveness Of PT . Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Bengkulu Branch In Responding Container Service User

Complaints Responsivitas Pelayanan PT . Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Bengkulu Dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa Petike. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 69–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/iso.v3i1>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (Edisi Terb). Andi.

Wijaya, R. Y. (2023). *Implementasi Standard Operasional Prosedure Penanganan Keluhan Pelanggan Handling Complaint di PT. Global Infra Internet di Surabaya*. 15.

Surat Permohonan Izin Penelitian



FAKULTAS
PSIKOLOGI &
ILMU SOSIAL BUDAYA

Gedung Dr. Soekarno/Wijayandjaja
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14.5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 2706, 2714
F. (0274) 898444 ext. 2706
E. fpsi@uii.ac.id
W. fpsi.uii.ac.id

Tanggal : 25 November 2024
Nomor : 3017/DEK/70/DAA/XI/2024
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Skripsi

Yth. Vice President PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop III Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta. Selanjutnya kami mohon izin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dhafin Athhar Widjaya
Nomor Induk Mahasiswa : 21321164
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pembimbing : Puji Rianto, S.I.P., M.A
Judul Skripsi :

Pengaruh Responsivitas Karyawan Dalam Menghandling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



Dr. Puji Rianto, S.Psi., M.Si., Psikolog

NIP. 963200102

Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian



No : 01/PR/I/D3-2025

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Wulandari
Instansi : PT KAI (Persero) Daerah Operasi 3 Cirebon
Jabatan : Pelaksana Humas

Menerangkan bahwa,

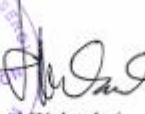
Nama : Dhafin Athhar Widjaya
Nim : 21321164
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Mahasiswa berikut telah melakukan penelitian skripsi/tugas akhir di PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon pada bulan Desember 2024 untuk penyusunan skripsi sarjana (S1), dengan judul skripsi **"Pengaruh Responsivitas karyawan dalam Menghandling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon"**.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas Kerjasama dan perkenan Bapak, kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum wr.wb

Cirebon, 8 Januari 2025



Nurul Wulandari
NIPP. 62156

LAMPIRAN KUESIONER

Saya Dhafin Athhar Widjaya merupakan mahasiswa Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Pengaruh Responsivitas Karyawan Dalam Menghandling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon” dengan dosen pembimbing Puji Rianto, S.I.P., M.A. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana responsivitas karyawan kepada pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia di wilayah daerah operasi III Cirebon terutama di Stasiun Kejaksan dan Stasiun Prujakan. Adapun kriteria partisipan penelitian sebagai berikut:

- Saya mengundang anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan skala yang telah disiapkan. Mohon diisi dengan jujur dan apa adanya, tanpa ada paksaan. Anda memiliki kebebasan untuk mengundurkan diri dari penelitian ini kapan saja tanpa ada konsekuensi apapun. Saya menjamin bahwa semua jawaban dan data pribadi yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya. Nama dan informasi pribadi Anda tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian publikasi apapun.

72

Dengan berpartisipasi dalam penelitian ini, Anda akan membantu kami untuk memahami bagaimana responsivitas karyawan kepada pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia di wilayah daerah operasi III Cirebon terutama di Stasiun Kejaksan dan Stasiun Prujakan.

Data yang terkumpul akan digunakan hanya untuk tujuan penelitian ini. Setelah penelitian selesai, data akan disimpan dengan aman dan hanya akan diakses oleh peneliti yang terlibat.

Terimakasih atas perhatian dan partisipasi Anda sekalian. Jika Anda memiliki pernyataan atau membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai penelitian ini, atau jika Anda ingin mendapatkan

21321164@students.uui.ac.id atau melalui pesan ke 087715912349. semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas kebaikan Anda, Aamiin.

Hormat Saya,

Dhafin Athhar Widjaya

I. Identitas Responden

"Saya telah membaca dan memahami seluruh penjelasan di atas dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, secara sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun"

- a. Nama inisial (contoh: DA)
- b. Usia (contoh:21)
- c. Jenis Kelamin
 - Laki – Laki
 - Perempuan

II. Petunjuk Pengisian

Bacalah masing-masing pertanyaan dengan urut dan teliti. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan keadaan atau pendapat saudara/i.

Keterangan Jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

III. Daftar Pertanyaan

a. Variabel Responsivitas Karyawan (X)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Karyawan merespons keluhan saya dengan cepat.					
2.	Saya merasa keluhan saya segera ditindaklanjuti setelah diajukan.					
3.	Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan saya memuaskan.					
4.	Karyawan memberikan solusi atas keluhan saya					

5.	Proses penanganan keluhan berjalan lebih cepat dari yang saya harapkan.					
6.	Karyawan dengan cepat memahami masalah yang Saya sampaikan.					
7.	Karyawan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan masalah Saya.					
8.	Karyawan tanggap dalam menawarkan solusi untuk masalah yang Saya hadapi.					
9.	Masalah Saya diselesaikan oleh karyawan dengan tepat dan cepat.					
10.	Karyawan berusaha keras untuk memastikan masalah Saya terselesaikan.					
11.	Saya puas dengan cara karyawan menangani dan menyelesaikan masalah yang Saya alami.					
12.	Karyawan menjelaskan solusi kepada saya dengan baik saat menangani keluhan.					
13.	Karyawan menunjukkan empati saat mendengarkan dan memahami keluhan Saya.					
14.	Saya merasa nyaman berbicara dengan karyawan selama proses penanganan keluhan.					
15.	Karyawan mendengarkan keluhan Saya dengan baik dan penuh perhatian.					

16.	Karyawan berkomunikasi dengan sopan dan profesional saat menangani keluhan Saya.					
17.	Karyawan memberikan respon yang meyakinkan dan menenangkan saat menangani keluhan Saya.					
18.	Karyawan melakukan tindak lanjut setelah menangani keluhan Saya.					
19.	Tindak lanjut yang dilakukan karyawan membantu menyelesaikan masalah Saya sepenuhnya.					
20.	Karyawan menghubungi Saya untuk memastikan bahwa keluhan Saya telah ditangani dengan baik.					
21.	Saya merasa puas dengan tindak lanjut yang dilakukan setelah keluhan Saya ditangani.					
22.	Tindak lanjut yang dilakukan oleh karyawan tepat waktu dan sesuai dengan harapan Saya					
23.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap selama tindak lanjut dilakukan.					

b. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.					
2.	Layanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya.					
3.	Layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan saya.					

4.	Proses layanan berlangsung secara efisien dan cepat.					
5.	Karyawan perusahaan bersikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan.					
6.	Saya merasa nyaman saat menggunakan layanan dari perusahaan ini.					
7.	Saya puas dengan hasil layanan yang diberikan oleh perusahaan ini.					
8.	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan Saya.					
9.	Kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi Saya.					
10.	Layanan yang disediakan perusahaan memenuhi kebutuhan Saya.					
11.	Pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang dijanjikan.					
12.	Saya merasa bahwa perusahaan memahami harapan dan kebutuhan Saya sebagai pelanggan.					
13.	Pengalaman Saya menggunakan layanan ini sesuai dengan harapan awal Saya.					
14.	Saya berencana untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan ini dalam waktu dekat.					

15.	Saya akan merekomendasikan produk atau layanan perusahaan ini kepada teman atau keluarga.					
16.	Saya cenderung memilih produk atau layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan kompetitor lain.					
17.	Saya merasa puas dengan pengalaman berbelanja di perusahaan ini sehingga Saya ingin kembali.					
18.	Saya percaya bahwa produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan ini berkualitas tinggi.					
19.	Saya akan menganggap perusahaan ini sebagai pilihan utama Saya untuk kebutuhan di masa depan.					
20.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan ini.					
21.	Saya akan merekomendasikan perusahaan ini kepada teman dan keluarga.					
22.	Saya berencana untuk terus menggunakan layanan dari perusahaan ini di masa depan.					

IV. Tabulasi Data Kuesioner

a. X Responsivitas Karyawan

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	107
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	110
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
10	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	94
11	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	93
12	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	97
13	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	107
14	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
17	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	93
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	87
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
20	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	103
21	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	100
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
25	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	100
26	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	102
27	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	2	3	2	3	80
28	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	108
29	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	107
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	84
31	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	106
32	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	99
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	87
34	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	100
35	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	106
36	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	98
37	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	97
38	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	3	96
39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91
41	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	90
42	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	78
43	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	88
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
45	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	97

46	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	98
47	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	99
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	81
49	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	97
50	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	99
51	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	98
52	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	102
53	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	77
54	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	94
55	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	98
56	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	102
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	71
58	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	82
59	3	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	98
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
61	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
62	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	92
63	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	84
64	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	96
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
66	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	96
67	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
69	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	97
70	5	3	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	99
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
72	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	108
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
74	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	92
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
76	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	99
77	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	103
78	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	92
79	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	88
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	93
81	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
83	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	102
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
85	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	90
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	97
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	108
90	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	74
91	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	86
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
94	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	96
95	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	87

96	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	100
97	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	98
98	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
99	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	81
100	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	81

b. Y Kepuasan Pelanggan

No	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22	Total
1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	89
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	109
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	98
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	65
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
10	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	93
11	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	88
12	5	3	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	90
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	98
14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	39
15	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	91
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	102
17	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	90
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	88
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
20	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	92
21	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	93
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	109
23	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	85
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
25	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	93
26	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	85
27	5	3	3	3	4	5	3	2	2	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	75
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	90
30	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	90
31	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	103
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
33	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	85
34	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
35	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	93
36	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	95
37	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	93
38	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	96
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

41	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	77
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	82
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
45	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	92
46	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	90
47	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	86
48	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	84
49	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	4	90
50	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	90
51	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	95
52	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
53	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	89
54	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	87
55	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	96
56	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	98
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
58	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	82
59	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
61	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86
62	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	93
63	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	78
64	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	88
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	91
68	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	96
69	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	2	4	3	3	3	5	4	84
70	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	3	5	92
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
72	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	98
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
74	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
76	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	92
77	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	101
78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
79	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	94
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
81	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
83	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	97
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
85	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	95
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
88	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	97
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66

91	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
93	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
94	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	88
95	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	5	4	4	84
96	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	103
97	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87
99	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71
100	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	80

a. X

Variables		Correlations																										Total X
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23				
X01	Pearson Correlation	1	.441	.549	.485	.511	.577	.395	.609	.545	.552	.446	.520	.460	.546	.493	.445	.539	.493	.494	.420	.407	.571	.445	.702			
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X02	Pearson Correlation	.441	1	.526	.503	.386	.468	.516	.502	.536	.337	.519	.442	.495	.503	.448	.571	.584	.514	.519	.485	.454	.561	.445	.692			
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X03	Pearson Correlation	.549	.526	1	.485	.563	.465	.477	.468	.455	.378	.482	.565	.335	.436	.526	.453	.584	.528	.356	.539	.497	.481	.551	.689			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X04	Pearson Correlation	.485	.503	.485	1	.444	.454	.519	.528	.535	.645	.557	.493	.512	.576	.476	.641	.572	.574	.553	.561	.509	.443	.561	.740			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X05	Pearson Correlation	.511	.386	.563	.444	1	.493	.435	.554	.553	.367	.473	.442	.534	.585	.503	.423	.522	.545	.405	.571	.536	.565	.451	.699			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X06	Pearson Correlation	.577	.468	.465	.454	.493	1	.515	.637	.547	.513	.467	.686	.360	.514	.569	.553	.494	.529	.459	.588	.505	.574	.438	.728			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X07	Pearson Correlation	.395	.516	.477	.519	.435	.515	1	.569	.556	.521	.571	.608	.546	.483	.456	.558	.511	.567	.535	.487	.621	.482	.645	.736			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X08	Pearson Correlation	.609	.502	.468	.528	.554	.637	.569	1	.537	.512	.546	.623	.537	.598	.409	.502	.537	.560	.566	.626	.534	.579	.495	.767			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X09	Pearson Correlation	.545	.536	.495	.535	.553	.547	.556	.537	1	.496	.528	.545	.568	.547	.637	.453	.551	.688	.605	.591	.523	.616	.625	.779			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X10	Pearson Correlation	.552	.337	.378	.645	.367	.513	.521	.512	.496	1	.435	.490	.512	.420	.399	.509	.509	.497	.590	.548	.523	.506	.496	.691			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X11	Pearson Correlation	.446	.519	.482	.557	.473	.467	.571	.546	.528	.435	1	.572	.508	.494	.507	.554	.659	.597	.543	.556	.539	.436	.596	.738			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X12	Pearson Correlation	.520	.442	.565	.493	.442	.686	.608	.623	.545	.490	.572	1	.479	.551	.597	.614	.510	.596	.395	.581	.639	.523	.626	.768			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X13	Pearson Correlation	.460	.495	.335	.512	.534	.360	.546	.537	.565	.512	.508	.479	1	.587	.584	.525	.561	.550	.552	.586	.400	.609	.438	.720			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X14	Pearson Correlation	.546	.503	.436	.576	.585	.514	.483	.598	.547	.420	.494	.551	.587	1	.590	.659	.549	.469	.462	.539	.541	.621	.527	.751			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X15	Pearson Correlation	.493	.448	.526	.476	.503	.569	.456	.409	.637	.399	.507	.597	.584	.590	1	.471	.678	.484	.418	.576	.464	.614	.603	.735			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X16	Pearson Correlation	.445	.571	.453	.641	.423	.553	.558	.502	.453	.509	.554	.614	.525	.659	.471	1	.551	.551	.488	.473	.530	.479	.528	.733			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X17	Pearson Correlation	.539	.584	.584	.572	.522	.494	.511	.537	.551	.509	.659	.510	.561	.549	.678	.551	1	.530	.519	.597	.483	.576	.581	.777			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X18	Pearson Correlation	.493	.514	.528	.574	.545	.529	.567	.560	.688	.497	.597	.596	.590	.469	.484	.551	.530	1	.624	.622	.686	.583	.604	.787			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
X19	Pearson Correlation	.494	.519	.356	.553	.405	.459	.535	.566																			

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Y

		Correlations																							
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Total_Y	
Y01	Pearson Correlation	1	.404	.468	.333	.523	.365	.546	.313	.457	.516	.446	.585	.502	.381	.527	.446	.520	.433	.482	.438	.371	.371	.663	
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y02	Pearson Correlation	.404	1	.421	.426	.369	.333	.560	.581	.526	.448	.470	.470	.590	.518	.352	.417	.374	.513	.522	.495	.384	.431	.678	
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y03	Pearson Correlation	.468	.421	1	.418	.516	.398	.468	.442	.593	.589	.487	.497	.633	.453	.328	.384	.501	.612	.453	.428	.508	.523	.707	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y04	Pearson Correlation	.333	.426	.418	1	.449	.246	.520	.544	.576	.495	.546	.578	.554	.406	.492	.392	.582	.348	.456	.511	.420	.473	.686	
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000		0.000	0.013	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y05	Pearson Correlation	.523	.369	.516	.449	1	.314	.562	.502	.581	.545	.506	.519	.602	.507	.495	.426	.633	.544	.430	.547	.348	.581	.733	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y06	Pearson Correlation	.365	.333	.398	.246	.314	1	.440	.449	.407	.408	.350	.433	.243	.308	.355	.346	.203	.510	.289	.354	.310	.378	.542	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.013	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.015	0.002	0.000	0.000	0.043	0.000	0.004	0.000	0.002	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y07	Pearson Correlation	.546	.560	.468	.520	.562	.440	1	.489	.618	.476	.562	.585	.523	.435	.492	.446	.500	.507	.482	.556	.527	.545	.754	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y08	Pearson Correlation	.313	.581	.442	.544	.502	.449	.489	1	.556	.607	.515	.597	.590	.490	.403	.459	.397	.566	.428	.525	.221	.501	.715	
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.027	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y09	Pearson Correlation	.457	.526	.593	.576	.581	.407	.618	.556	1	.506	.571	.549	.587	.485	.437	.267	.554	.571	.414	.524	.363	.595	.747	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y10	Pearson Correlation	.516	.448	.589	.495	.545	.408	.476	.607	.506	1	.422	.619	.563	.398	.584	.473	.624	.466	.561	.631	.399	.574	.760	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y11	Pearson Correlation	.446	.470	.487	.546	.506	.350	.562	.515	.571	.422	1	.498	.615	.476	.372	.489	.490	.433	.564	.448	.405	.504	.713	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y12	Pearson Correlation	.585	.470	.497	.578	.519	.433	.585	.597	.549	.619	.498	1	.511	.403	.592	.567	.501	.610	.533	.583	.461	.546	.782	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y13	Pearson Correlation	.502	.590	.633	.554	.602	.243	.523	.590	.587	.563	.615	.511	1	.519	.445	.396	.534	.441	.537	.577	.308	.477	.747	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.015	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y14	Pearson Correlation	.381	.518	.453	.406	.507	.308	.435	.490	.485	.398	.476	.403	.519	1	.399	.482	.474	.535	.428	.429	.415	.557	.675	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y15	Pearson Correlation	.527	.352	.328	.492	.495	.355	.492	.403	.437	.584	.372	.592	.445	.399	1	.367	.556	.388	.479	.523	.502	.435	.675	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y16	Pearson Correlation	.446	.417	.384	.392	.426	.346	.446	.459	.267	.473	.489	.567	.396	.482	.367	1	.497	.634	.501	.550	.513	.643	.688	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y17	Pearson Correlation	.520	.374	.501	.582	.633	.203	.500	.397	.554	.624	.490	.501	.534	.474	.556	.497	1	.454	.523	.601	.513	.633	.745	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.043	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100																						

VI. Uji Realibilitas

a. X

Reliability Statistics

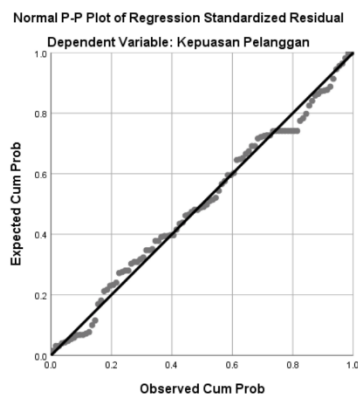
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	23

b. Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	22

VII. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.71175878
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.051
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

VIII. Uji Linear Sederhana

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * responsitas	Between Groups	(Combined)	11533.414	35	329.526	9.870	.000
		Linearity	9210.467	1	9210.467	275.869	.000
		Deviation from Linearity	2322.947	34	68.322	2.046	.007
	Within Groups		2136.776	64	33.387		
	Total		13670.190	99			

IX. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.670	6.746

a. Predictors: (Constant), Responsitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

X. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.702	4.876		4.655	.000		
	Responsivitas	.721	.051	.821	14.227	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

XI. Pengambilan data di Stasiun Kereta Api Indonesia Daop III Cirebon

