

SKRIPSI

**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *RAILQUAL*, *ZONE OF
TOLERANCE* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
(Studi Kasus KA Fajar Utama Yogya)**

Diajukan Kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh:

Gilang Fatikhul Burhan 11660007

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2015



SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan bimbingan, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Tugas Akhir:

Nama : Gilang Fatikhul Burhan

NIM : 11660007

Judul Tugas Akhir : Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Railqual*, *Zone of Tolerance* dan *Quality Function Deployment (QFD)*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar Tugas Akhir yang bersangkutan dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 September 2015
Pembimbing

Siti Husna AINU Syukri, M.T.
NIP. 19761127200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3168/2015

Skrripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Railqual*, *Zone Of Tolerance* dan *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus KA Fajar Utama Yogya)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Gilang Fatikhul Burhan
NIM : 11660007
Telah dimunaqasyahkan pada : 30 September 2015
Nilai Munaqasyah : A -
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna AINU SYUKRI, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T
NIP.19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 8 Oktober 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Maizen Said Nahdi, M.Si

NIP.19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Fatikhul Burhan

NIM : 11660007

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Railqual, *Zone Of Tolerance* Dan *Quality Function Deployment*” merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 19 September 2015

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 5000 Rupiah postage stamp. The stamp features a Garuda emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '5000', and 'LIMA RIBU RUPIAH'. A serial number 'R1B2EADF48371123' is also visible on the stamp.

Gilang Fatikhul Burhan

NIM. 11660007

HALAMAN MOTTO

Bismillah...

“...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang - orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”

(Al-Mujadilah-11)

"Nasib kita ditentukan oleh tindakan-tindakan kita. Kita harus menemukan keunggulan diri, bukan dengan duduk manis dan menunggu keunggulan itu datang sendiri".

(Aung San Suu Kyi)

"Satu cinta, satu hati, Mari kita bersama-sama dan merasa baik-baik saja."

(Om Bob)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... Alhamdulillah...

Alhamdulillah...

Kupersembahkan karya ini untuk

kedua orang tuaku

Adikku tercinta Nailil Hana Falsifa

Serta Kakakku

Sagaf Fauzan Adzkiya

KATA PENGANTAR

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi dengan judul “Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Railqual*, *Zone Of Tolerance* Dan *Quality Function Deployment (QFD)*” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada yang terhormat:

1. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah sabar tanpa mengenal lelah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan keilmuan Teknik Industri.
4. PT KAI DAOP VI Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan memberikan bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir sehingga dapat berjalan dengan lancar.

5. Anak-anak Teknik Industri angkatan 2011 yang berbahagia, semoga kita semua masuk surga.
6. Garry Guntara, Kudoakan semoga kau bisa segera menyusul mengetik halaman persembahan.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan selalu mendapatkan balasan setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran dibutuhkan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik. Amiin

Yogyakarta, 19 September 2015
Penulis

Gilang Fatikhul Burhan
11660007

**Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Menggunakan Metode Railqual, Zone Of Tolerance dan Quality
Function Deployment**

**Gilang Fatikhul Burhan
11660007**

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta**

ABSTRAK

Kereta Fajar Utama Yogya merupakan kereta kelas bisnis yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta dengan relasi Yogyakarta - Pasar Senen. PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi VI Yogyakarta menyadari bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebagai abdi kepada negara dan masyarakat. Penelitian ini menganalisis kinerja perusahaan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun metode penyusunan kuisisioner pada penelitian ini adalah menggunakan metode RAILQUAL sedangkan metode pengolahan data yang akan digunakan menggunakan metode Zone of Tolerance dan Quality Function Deployment (QFD). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Zone of Tolerance diketahui bahwa terdapat 16 item kualitas layanan yang berada di dalam zona toleransi, diantaranya Petugas kereta api mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan, Petugas kereta api bersedia untuk membantu konsumen. Artinya konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan kereta api Fajar Utama Yogya tapi masih dapat menerima atau mentoleransi kualitas pelayanan. Diketahui terdapat 3 item kualitas layanan yang berada di bawah Zona Toleransi yaitu tampilan kereta api secara keseluruhan menarik, ketersediaan makanan yang mudah didapatkan konsumen, dan Petugas kereta api melayani dengan cepat (sigap). Artinya konsumen amat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : RAILQUAL, Zone of Tolerance, Quality Function Deployment

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Posisi Penelitian	7
2.2. Landasan Teori	12

2.2.1. Pengertian Kualitas	12
2.2.2. Jasa	14
2.2.3. Kualitas Jasa	15
2.2.4. Perilaku Konsumen	17
2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.6. Railqual	20
2.2.7. Zone of Tolerance	21
2.2.8. QFD	24
2.2.9. House of Quality	28
2.2.10. Penentuan Jumlah Sampel.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Objek Penelitian	37
3.2. Data Penelitian	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	38
3.4. Metode Pengolahan Data	39
3.5. Metode Analisa Data	39
3.6. Instrument Penelitian.....	40
3.7. Diagram Alir Penelitian	42
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.2. Pilot Study	46
4.2.1. Uji Validitas	46
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	64

4.4. Analisis Zona Toleransi	73
4.5. Matrix House Of Quality (HOQ)	76
4.6. Analisis Quality Function Deployment	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep <i>Zone of Tolerance</i>	22
Gambar 2.2. <i>House of Quality</i>	29
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.....	42
Gambar 4.1. Gambaran umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	71
Gambar 4.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penggunaan	72
Gambar 4.4. Hasil Pemetaan posisi MSA, posisi MSS, dan posisi layanan sekarang dalam peta ZOT	75
Gambar 4.5. Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Posisi Penelitian.....	10
Tabel 2.2.	Perbedaan metode <i>Servqual</i> dan <i>Railqual</i>	21
Tabel 3.1.	<i>Instrument</i> Penelitian	40
Tabel 4.1.	Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Kereta.....	47
Tabel 4.2.	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Kereta	51
Tabel 4.3.	Uji Validitas Tingkat Layanan Minimum Pelayanan Kereta.....	56
Tabel 4.4.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Kereta.....	60
Tabel 4.5.	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Kereta	64
Tabel 4.6.	Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Kereta.....	66
Tabel 4.7.	Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan Minimum Kereta.....	67
Tabel 4.8.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Kereta	68
Tabel 4.9.	Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada atribut layanan kereta.....	73
Tabel 4.10.	Nilai Posisi MSA, MSS, dan Posisi layanan saat ini.....	74
Tabel 4.11.	Tingkat Kepentingan Relatif (<i>Importance Rating</i>).....	78
Tabel 4.12.	Nilai <i>goal</i>	78
Tabel 4.13.	Penerapan <i>Customer Requirement</i> ke <i>Technical Requirement</i>	79
Tabel 4.14.	Penentuan Target <i>Technical Requirement</i>	84
Tabel 4.15.	Nilai Kepentingan Absolut Kebutuhan Teknis.....	86
Tabel 4.16.	Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis.....	87
Tabel 4.17.	Perangkingan Kebutuhan Teknis	88
Tabel 4.18.	Penentuan Nilai <i>Gap Analysis</i>	89
Tabel 4.19.	Tingkat <i>sales point</i>	90

Tabel 4.20. Nilai <i>Improvement ratio</i>	90
Tabel 4.21. Berat Bobot Baris Atribut Layanan	91
Tabel 4.22. Hubungan antara Respon Teknikal.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	House Of Quality.....
Lampiran 2	Profil Perusahaan.....
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Uji Validitas & Reliabilitas <i>Pilot Study</i>
Lampiran 5	Data Kuisisioner Harapan
Lampiran 6	Data Kuisisioner Yang Dirasakan.....
Lampiran 7	Data Kuisisioner Tingkat Layanan Minimum.....
Lampiran 8	Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....
Lampiran 9	Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Wijaya (2011), kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Perusahaan yang pernah menjadi pemimpin pasar berdasarkan teknologi atau harga rendah, dewasa ini harus bersaing berdasarkan kualitas dan jasa pelanggan.

Dengan perkembangan bidang usaha, maka perusahaan kini bukan hanya bergerak di bidang industri manufaktur, tetapi juga pada industri jasa (Ariani, 2003). Salah satu industri jasa yang ada di Indonesia adalah jasa transportasi yang memiliki prospek yang cerah karena bisnis ini tumbuh dan berkembang dinamis disebabkan oleh jasa sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Oleh karena itu, aktivitas tersebut memerlukan penyediaan transportasi yang memadai agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan semestinya. Salah satu alat transportasi yang efektif bagi masyarakat adalah kereta api. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang murah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengoperasian kereta api di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi VI Yogyakarta. Perusahaan ini mempunyai dua stasiun yang membantu dalam pengoperasian pelayanan kereta api, yaitu stasiun Tugu sebagai stasiun utama dan stasiun Lempuyangan sebagai stasiun pembantu. Stasiun Tugu dijadikan sebagai stasiun utama karena stasiun ini beroperasi pada pelayanan kereta api eksekutif dan bisnis sedangkan stasiun Lempuyangan beroperasi pada pelayanan kereta api kelas ekonomi. Pengaturan pelayanan ini dikarenakan agar pelayanan kereta api tidak bertumpuk pada satu stasiun sehingga nantinya dalam pelayanannya akan lebih efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar sehingga PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi VI Yogyakarta harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebagai abdi kepada negara dan masyarakat. Selain itu PT KAI juga harus mampu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan dan memperbaiki tingkat pelayanan pada masyarakat. Sesuai dengan tujuan tersebut maka PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi VI Yogyakarta harus mempercepat dan memperkuat citra perusahaan dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang optimal.

Kereta Fajar Utama Yogya merupakan kereta kelas bisnis yang dioperasikan oleh PT Kereta Api dengan relasi Yogyakarta - Pasar Senen. Dinamakan Fajar Utama Yogya karena kereta ini berangkat meninggalkan Pasar Senen ataupun Yogyakarta pada pagi hari. Kereta ini berhenti di stasiun besar antara lain, Stasiun Wates, Stasiun Kutoarjo, Stasiun Karanganyar, Stasiun Purwokerto, Stasiun

Cirebon, Stasiun Jatibarang, dan Stasiun Jatinegara. Kereta api Fajar Utama mengangkut 64 penumpang untuk setiap gerbong kereta api. Kereta api Fajar Utama memiliki nomor gerbong kereta K2 0 78 40, arti dari masing-masing nomor ini adalah K2 menunjukkan bahwa Kereta Fajar Utama merupakan kereta penumpang untuk kelas bisnis, angka 0 merupakan bahwa kereta Fajar utama adalah kereta penumpang yang ditarik dengan lokomotif, angka 78 menunjukkan bahwa kereta ini mulai beroperasi tahun 1978, dan 40 menunjukkan nomor urut kereta api. Alasan pemilihan kereta api Fajar Utama Yogya dikarenakan kereta ini mempunyai rute perjalanan yang jauh. Sebagai kereta api bisnis, biaya perjalanan yang mahal seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang dan melebihi pelayanan yang diberikan kereta api ekonomi.

Penelitian ini menganalisis kinerja perusahaan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan mengidentifikasi atribut (karakteristik) yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kinerja serta usulan perbaikannya agar kepuasan pelanggan terpenuhi. Penelitian ini akan menggunakan metode RAILQUAL, *Zone of Tolerance*, dan QFD. Penggunaan metode RAILQUAL digunakan karena atribut-atribut pada metode RAILQUAL yang tersedia sesuai dengan kondisi objek penelitian yaitu kereta api. Pemilihan metode *Zone Of Tolerance* dikarenakan metode ini dapat memberikan informasi atribut mana yang memerlukan perbaikan. Sedangkan pemilihan QFD digunakan untuk melengkapi metode ZOT, yaitu memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan secara lebih detail. Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan dan

peningkatan kualitas layanan jasa terhadap pelanggan dengan alternatif-alternatif penyelesaian masalah yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di Kereta Api Fajar Utama serta Variabel-variabel apa saja yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan berdasarkan sudut pandang pelanggan?
2. Tindakan apa yang harus dilakukan perusahaan dalam melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kinerja dan harapan pelanggan serta atribut layanan yang harus diprioritaskan di PT Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan PT Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil studi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas jasa pelayanan di PT Kereta Api serta dapat mengetahui apa saja rancangan yang diperlukan untuk memperbaiki sistem pelayanan atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumennya sehingga konsumen dapat terpenuhi dan mengurangi keluhan masyarakat akan kinerja pelayanan PT Kereta Api yang masih kurang.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, mudah dipahami dan topik yang dibahas tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun pembatasan lingkup penelitian ini yaitu :

1. Responden pada penelitian ini adalah konsumen Kereta Api Fajar Utama yang berusia 18-60 tahun.
2. Responden pernah menaiki kereta Api Fajar Utama minimal 2 kali.
3. Penelitian dilakukan pada kereta api bisnis di bawah pengoperasian DAOP VI Yogyakarta.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika

penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut perspektif pelanggan, terdapat 16 variabel pelayanan yang berada pada zona toleransi yang artinya konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan kereta api Fajar Utama Yogya tapi masih dapat menerima atau mentoleransi kualitas pelayanan serta terdapat 3 variabel pelayanan yang berada di bawah zona toleransi yang berarti pelanggan tidak puas dan harus segera dilakukan perbaikan serta Atribut yang menjadi prioritas perusahaan yang harus ditingkatkan adalah variabel tampilan kereta api secara keseluruhan dengan nilai *importance rating* sebesar 4.6800, ketersediaan fasilitas makanan yang mudah didapatkan konsumen dengan nilai *importance rating* sebesar 4.5600, Petugas kereta api melayani dengan cepat (sigap) dengan nilai *importance rating* sebesar 4.5333.
2. Usulan tindakan perbaikan yang harus dilakukan mengacu pada hasil pembobotan prioritas dan hasil QFD, yaitu:
 - a. Adanya perbaikan pada kaca jendela kereta api yang rusak
 - b. Adanya pemberian Gorden pada kaca jendela kereta api
 - c. Menciptakan interior yang indah dan lebih baik dari kelas ekonomi

- d. Adanya pengaturan kehadiran pegawai kereta api di dalam gerbong penumpang sehingga penumpang mudah untuk melakukan pembelian makanan
- e. Menyajikan makanan sesuai pesanan penumpang dan sesuai permintaan khusus penumpang jika ada
- f. Pegawai menguasai menu makanan yang tersedia sehingga dapat memberikan informasi yang tepat seputar makanan tersebut jika penumpang menanyakan.
- g. Mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada penumpang sehingga tidak membuat penumpang menunggu lama untuk dilayani.
- h. Tanggap dan memiliki inisiatif untuk membantu saat melihat ada penumpang yang memerlukan bantuan
- i. Mengupayakan untuk sesegera mungkin mendatangi penumpang ketika dipanggil

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hendaknya PT. KAI DAOP 6 Yogyakarta lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan dengan terus melakukan perbaikan kinerja perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

- b. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti mengkategorikan atribut sesuai dengan dimensi kualitas yang sudah ditentukan dengan tepat.
- c. Penelitian ini belum sempurna karena masih terdapat dimensi pelayanan yang belum masuk dalam penelitian, seperti kondisi stasiun kereta api serta hubungan antara stasiun kereta api dengan moda transportasi lain. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian yang sama sebaiknya menambah atribut untuk dimensi pelayanan yang terdapat pada pelayanan PT KAI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, A.H. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan Model Kano Ke Dalam QFD*. Skripsi: UIN Sunan Kalijaga.
- Ariani, D. W. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Astogini, Dwiwiyati. 2010. *Determinan Word-of-Mouth Communication Studi Pada Konsumen Kereta Api Purwojaya Koridor Purwokerto-Jakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi Unsoed. Vol: 12, No. 1. H:33-52.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment (How to Make QFD Work For You)*. Massachusetts: Addison Wesley Publising Company.
- Elim, Y. V. 2012. *Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan Pada TX Sudirman Kupang Nusa Tenggara Timur Dengan Menggunakan Metode Zona Toleransi dan Quality Function Deployment*. Jurnal Ilmiah Universitas Surabaya Vol.1 ,No.1: halaman 3-20.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kinley, Y., Devina, L., Aritonang. 2013. *Model Integrasi Metode Zone of Tolerance, Kano, dan Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Online Shop*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri. Vol: 2, No. 1. H:12-21.
- Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nuha, I.U. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan*. Skripsi: UIN Sunan Kalijaga.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Purnomo, Hari. 2003. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pratama, Iqbal. 2014. *Metode Quality Funtion Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Arena Futsal*. Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Vol. 1 ,No. 1 : halaman 20 - 23.
- Rukmi, H,S., Bakar, Abu., dan Prayugo, Joko,. 2009. *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone of Tolerance (Studi kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung)*. 5th National Industrial Engineering Conference. Institut Teknologi Nasional.
- Santoso, Haryo. 2006. *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi metode Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD*. Jurnal Teknik Industri Vol. 1 ,No. 1 : halaman 85 - 86.
- Supranto, J. 1992. *Sampling dan Pemeriksaan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Shekhar, Prasad. 2010. *Importance and the Zone of Tolerance of Passengers Expectations of Indian Railway Passengers Services by applying RAILQUAL*. Asian Journal of Management Research Vol. ,No. :halaman 392-393.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

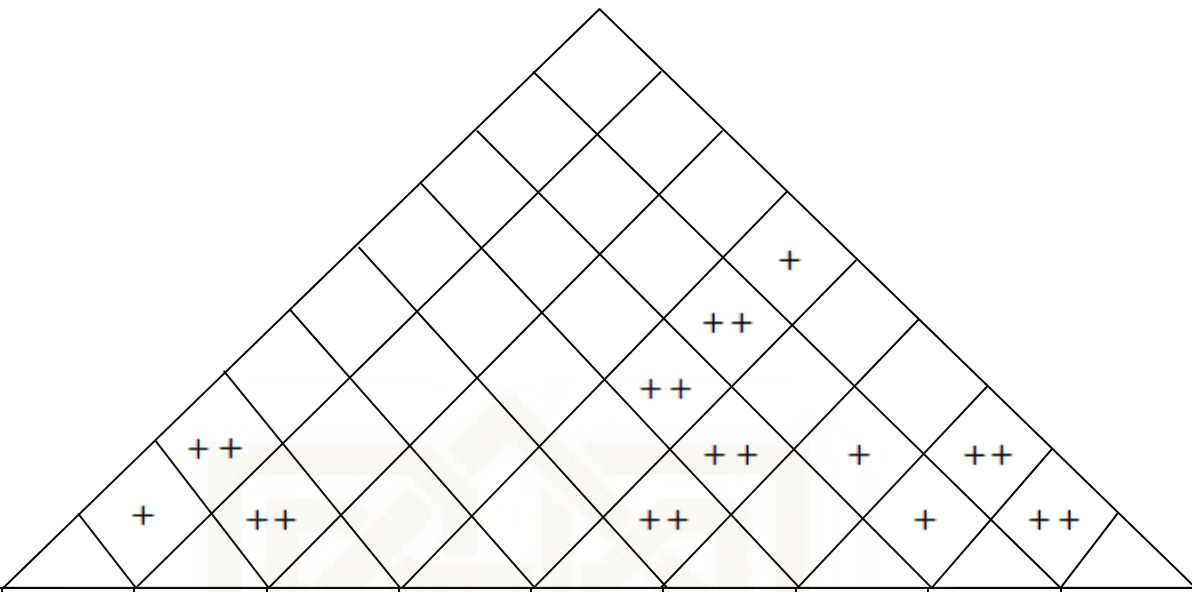
Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta:
EKONISIA.

Adityo, Sutrisno. *Metode Penelitian*. <http://www.academia.edu/5055783/>

Metode_Penelitian. (Diakses pada tanggal 10 November 2014).



No	Customer Requirement	Importance rating	Adanya perbaikan pada kaca jendela kereta api yang rusak	Adanya pemberian Gorden pada kaca jendela kereta api	Menciptakan interior yang indah dan lebih baik dari kelas ekonomi	Adanya pengaturan kehadiran pegawai kereta api di dalam gerbong penumpang sehingga penumpang mudah untuk melakukan pembelian makanan	Menyajikan makanan sesuai pesanan penumpang dan sesuai permintaan khusus penumpang jika ada	Pegawai menguasai menu makanan yang tersedia sehingga dapat memberikan informasi yang tepat seputar makanan tersebut jika penumpang menanyakan.	Mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada penumpang sehingga tidak membuat penumpang menunggu lama untuk dilayani	Tanggap dan memiliki inisiatif untuk membantu saat melihat ada penumpang yang memerlukan bantuan	Mengupayakan untuk sesegera mungkin mendatangi penumpang ketika dipanggil	GAP	Goal	Sales Point	Improvement ratio	Bobot baris
1	Tampilan kereta api secara keseluruhan (menarik)	4.6800	●	●	●							-0.9600	4	1.2	1.060	5.9533
2	Kereta api menyediakan fasilitas makanan yang mudah didapatkan konsumen	4.5600				●	●	●	○	●	○	-0.8534	5	1.2	1.279	6.9986
3	Petugas kereta api melayani dengan cepat (sigap)	4.5333				●			●	●	●	-0.8933	5	1.2	1.315	7.1535
Column weight			42.1200	42.1200	42.1200	81.8397	41.0400	41.0400	54.4797	81.8397	54.4797					
Column number			5	6	7	1	8	9	3	2	4					



PROFIL PERUSAHAAN

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen Jum'at 17 Juni 1864 oleh gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar kereta 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari sabtu, 10 Agustus 1867, keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen – Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6811 km. Tetapi pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Setelah proklamasi kemerdekaan, pada tanggal 28 September 1945 terjadi pengambilalihan kekuasaan industri kereta api di Indonesia oleh bangsa dari penjajah Jepang di balai besar kereta api yang berkedudukan di Jl. Gereja No.1 (Kini Jl. Perintis Kemerdekaan No.1) Bandung. Dua hari setelahnya tepat pada tanggal 30 September 1945, diselenggarakan musyawarah dengan pengangkatan pimpinan DKA (Djawatan Kereta Api) RI dipimpin oleh Soewachjo Soemodilogo yang kemudian dipilih menjadi kepala DKA RI. Selanjutnya pada tanggal 1 Januari 1950, DKA RI digabungkan menjadi satu perusahaan yang dikukuhkan

dengan surat keputusan menteri perhubungan No. 32312/Ment, dan pemerintah menetapkan Ir. Moh. Effendi Saleh sebagai direktur Djendral Djawatan Kereta Api (DDKA).

Berdasarkan peraturan pemerintah No.22/1963 status DKA dirubah menjadi perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) dengan pimpinan Ir. Aboeprajitno sebagai Direktur Jenderal Perusahaan Negara Kereta Api. Perkembangan selanjutnya pada tanggal 21 Mei 1964 PNKA dipimpin oleh dewan direksi PNKA dengan Hartono Wiriodinoto sebagai Direktur utama yang kemudian digantikan oleh Ir. Lian Thong dan digantikan lagi oleh H. Imam Soebarkah pada tanggal 19 Agustus 1966.

Pada situasi politik purna G.30.S PKI, Imam Soebarkah digantikan oleh Brigjen Sentot Iskandardinata selaku Direksi Interim dengan jabatan Direktur Utama di samping jabatannya sebagai Dirjen Perhubungan Darat sampai dengan Juni 1968. Seiring dengan perkembangan sejarah negara Indonesia, berdasarkan peraturan pemerintah No. 61/Thn. 1971, PNKA mengalami perubahan status perusahaan menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) yang diserahkan kepada Ir. Soemali yang selanjutnya melakukan perbaikan diri dengan meremajakan sarana dengan mendatangkan lokomotif dan gerbong baru dalam berbagai jenis yang sebagian dirakit di Indonesia. Dilakukan modernisasi alat sinyal dan telekomunikasi serta rehabilitasi rel kereta api, perawatan Midlife Overhaul terhadap lokomotif diesel yang berumur 20 tahun serta mengadakan pelatihan tenaga terampil dengan memberikan pendidikan di Balai Latihan PJKA. Berdasarkan pada PP No. 57/1990, pada tanggal 30 Oktober 1990 ditetapkan

bahwa bentuk PJKA diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA) yang berkedudukan dan berkantor pusat di Bandung.

Pada tahun 1998 kembali terjadi perubahan dari bentuk perusahaan umum menjadi Perseroan Terbatas (PT). Hal ini ditetapkan berdasarkan PP No. 19/1998 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum kereta api menjadi PT. KA dan diperkuat dengan maklumat Direksi No.13/ot.003/tanggal 1 juni 1999. Juga berdasarkan keputusan Presiden No.19 tahun 1999 tentang pengalihan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Menteri Keuangan selaku pemegang saham kepada Menteri Pendayagunaan BUMN. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan BUMN No.42/ 1998 tentang organisasi dan Tata Kerja Wilayah Usaha Kereta Api, maka wilayah usaha kereta api ditetapkan berpusat di Semarang yang meliputi sembilan daerah operasi (DAOP), yaitu:

- a. Daop I meliputi Jabotabek, berkedudukan di Jakarta
- b. Daop II meliputi Bandung dan sekitarnya, berkedudukan di Bandung
- c. Daop III meliputi Cirebon dan sekitarnya, berkedudukan di Cirebon
- d. Daop IV meliputi Semarang dan sekitarnya, berkedudukan di Semarang
- e. Daop V meliputi Purwokerto, berkedudukan di Purwokerto
- f. Daop VI meliputi Yogyakarta dan sekitarnya, berkedudukan di Yogyakarta
- g. Daop VII meliputi Madiun, berkedudukan di Madiun
- h. Daop VIII meliputi Surabaya dan sekitarnya, berkedudukan di Surabaya
- i. Daop IX meliputi Jember dan sekitarnya, berkedudukan di Jember

Pada tahun 2010 PT. KA mengalami perubahan nama kembali menjadi PT. KAI (Kereta Api Indonesia) hingga sekarang

Profil Kereta Api Fajar Utama Yogya

Kereta api Fajar Utama Yogya merupakan salah satu unit layanan PT KAI yang pengoperasiannya berada di bawah wilayah DAOP VI Yogyakarta dengan relasi Tugu Yogyakarta – Pasar Senen Jakarta Pusat. Dinamakan Fajar Utama Yogya karena kereta ini berangkat meninggalkan Pasar Senen ataupun Yogyakarta pada pagi hari. Kereta ini berhenti di stasiun besar antara lain, Stasiun Wates, Stasiun Kutoarjo, Stasiun Karanganyar, Stasiun Purwokerto, Stasiun Cirebon, Stasiun Jatibarang, dan Stasiun Jatinegara.





PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuisisioner
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Saudara/I Pelanggan
KA Fajar Utama Yogya
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode RAILQUAL, *Zone of Tolerance*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*” (Studi Kasus KA Fajar Utama Yogya), saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berikut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan KA Fajar Utama Yogya kepada pelanggan dengan cara membandingkan kualitas layanan yang diterima pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan, guna memberikan suatu usulan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan KA Fajar Utama Yogya kepada pelanggan.

Berkenaan dengan maksud di atas, maka saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I untuk bersedia meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam lembar kuesioner berikut dengan sejujur-jujurnya atau tanpa ada paksaan maupun tekanan. Semua keterangan yang penulis dapatkan semata-mata digunakan untuk kepentingan studi penelitian.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I sekalian, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, April 2015

Gilang Fatikhul Burhan

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin :

Berapa kali anda menaiki kereta api Fajar Utama Yogya :

ZONE OF TOLERANCE

Berilah tanda (X) pada tingkat harapan, kinerja dan layanan minimum tentang pelayanan yang disediakan oleh kereta api Fajar Utama Yogya seperti yang ditunjukkan pada pernyataan di bawah ini:

Harapan : Pernyataan ini berhubungan dengan opini harapan anda terhadap kereta api Fajar utama Yogya

Kinerja : Pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap kereta api Fajar Utama Yogya

Tingkat layanan minimum : Pernyataan ini berhubungan dengan tingkat kualitas layanan minimum yang masih dapat diterima konsumen.

Kriteria pengisian kuisioner:

- 1 : Sangat Tidak Memuaskan
- 2 : Tidak Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

No	Pertanyaan	Harapan					Kinerja					Tingkat Layanan Minimum				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ruangan di setiap gerbong kereta api bersih															
2	Tampilan kereta api secara keseluruhan (menarik)															
3	Petugas kereta api bersikap profesional															
4	Kereta Api menyediakan fasilitas makanan yang mudah didapatkan konsumen															
5	Kereta Api menyediakan fasilitas kesehatan															
6	Kereta api menyediakan sistem penanganan aduan															
7	Petugas kereta api dapat dipercaya dalam menangani masalah pelayanan															
8	Petugas kereta api bersedia untuk membantu konsumen															
9	Petugas kereta api melayani dengan cepat (sigap)															
10	Petugas kereta api mampu menangani segala permintaan konsumen															
11	Petugas kereta api di kereta bersifat sopan															
12	Petugas kereta api di kereta memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan															
13	Konsumen merasa puas dengan pelayanan kereta api															
14	Petugas kereta api dapat membantu masalah konsumen sewaktu-waktu															
15	Terdapat pengangkut dalam kereta api (kuli angkut dan kereta dorong)															
16	Tempat duduk (kursi) di kereta api nyaman															
17	Suhu (temperatur) di kereta api nyaman															
18	Tidak ada guncangan selama perjalanan kereta api															
19	Ketepatan waktu kereta api															

KUISIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan di mata pelanggan terhadap kinerja suatu aspek pelayanan.

Kriteria pengisian kuisisioner:

- 1 : Sangat Tidak Penting 4 : Penting
2 : Tidak Penting 5 : Sangat Penting
3 : Cukup Penting

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (X) untuk menjawab pernyataan di bawah ini

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Ruangan di setiap gerbong kereta api bersih					
2	Tampilan kereta api secara keseluruhan (menarik)					
3	Petugas kereta api bersikap profesional					
4	Kereta Api menyediakan fasilitas makanan yang mudah didapatkan konsumen					
5	Kereta Api menyediakan fasilitas kesehatan					
6	Kereta api menyediakan sistem penanganan aduan					
7	Petugas kereta api dapat dipercaya dalam menangani masalah pelayanan					
8	Petugas kereta api bersedia untuk membantu konsumen					
9	Petugas kereta api melayani dengan cepat (sigap)					
10	Petugas kereta api mampu menangani segala permintaan konsumen					
11	Petugas kereta api di kereta bersifat sopan					
12	Petugas kereta api di kereta memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan					
13	Konsumen merasa puas dengan pelayanan kereta api					
14	Petugas kereta api dapat membantu masalah konsumen sewaktu-waktu					
15	Terdapat pengangkut dalam kereta api (kuli angkut dan kereta dorong)					
16	Tempat duduk (kursi) di kereta api nyaman					
17	Suhu (temperatur) di kereta api nyaman					
18	Tidak ada guncangan selama perjalanan kereta api					
19	Ketepatan waktu kereta api					

Terima kasih

1. Uji Validitas Tingkat Layanan yang Diharapkan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	86.60	40.938	.453	.900
Q_2	86.60	40.593	.507	.898
Q_3	86.90	39.679	.527	.898
Q_4	86.57	41.495	.460	.900
Q_5	86.83	40.144	.518	.898
Q_6	86.97	37.895	.536	.900
Q_7	86.77	39.978	.627	.895
Q_8	86.67	40.437	.503	.898
Q_9	86.77	40.254	.582	.897
Q_10	86.77	39.978	.627	.895
Q_11	86.77	40.461	.477	.899
Q_12	87.03	36.585	.730	.891
Q_13	86.87	39.154	.595	.896
Q_14	86.70	41.252	.435	.900
Q_15	86.77	39.702	.673	.894
Q_16	86.53	41.085	.571	.898
Q_17	86.73	40.478	.553	.897
Q_18	86.80	40.717	.503	.898
Q_19	86.93	41.168	.440	.900
Q_20	86.77	40.461	.477	.899

2. Uji Validitas Tingkat Layanan Yang Dirasakan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	75.40	91.697	.574	.869
Q_2	75.37	93.068	.416	.873
Q_3	75.73	86.202	.728	.862
Q_4	75.37	90.378	.650	.866
Q_5	75.43	92.944	.503	.871
Q_6	75.47	90.051	.457	.873
Q_7	75.43	91.013	.538	.869
Q_8	75.33	84.851	.730	.861
Q_9	75.60	97.697	.458	.875
Q_10	75.63	90.723	.382	.876
Q_11	75.57	93.289	.520	.871
Q_12	75.50	89.914	.509	.870
Q_13	75.43	94.116	.453	.872
Q_14	75.53	89.430	.457	.873
Q_15	75.20	92.097	.688	.867
Q_16	75.63	98.102	.120	.882
Q_17	75.70	92.700	.409	.874
Q_18	75.27	92.616	.496	.871
Q_19	75.83	91.454	.395	.875
Q_20	75.43	91.564	.438	.873

3. Uji Validitas Tingkat Layanan Minimum

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	52.07	91.099	.456	.915
Q_2	51.87	89.844	.584	.912
Q_3	51.83	92.144	.463	.915
Q_4	51.90	87.128	.686	.910
Q_5	52.03	87.895	.723	.909
Q_6	51.80	86.441	.608	.912
Q_7	52.27	88.961	.686	.910
Q_8	51.87	90.740	.606	.912
Q_9	51.93	91.099	.447	.916
Q_10	51.97	89.275	.636	.911
Q_11	51.83	92.902	.405	.916
Q_12	51.97	88.102	.577	.913
Q_13	52.07	90.409	.682	.911
Q_14	51.67	87.264	.633	.911
Q_15	52.00	90.690	.525	.914
Q_16	52.17	84.144	.712	.909
Q_17	51.87	89.775	.521	.914
Q_18	51.77	92.737	.409	.916
Q_19	51.97	88.309	.626	.911
Q_20	51.83	93.109	.472	.915

4. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	85.07	44.961	.549	.900
Q_2	84.97	46.378	.375	.906
Q_3	85.07	46.478	.597	.899
Q_4	85.03	46.861	.544	.900
Q_5	85.03	47.068	.513	.901
Q_6	84.90	45.334	.729	.896
Q_7	85.20	46.855	.479	.902
Q_8	85.07	44.478	.601	.898
Q_9	85.03	47.620	.431	.903
Q_10	84.97	46.309	.500	.901
Q_11	85.17	46.971	.459	.902
Q_12	85.07	47.030	.515	.901
Q_13	85.10	44.645	.771	.894
Q_14	85.27	45.926	.503	.901
Q_15	85.13	47.361	.465	.902
Q_16	85.50	48.397	.412	.903
Q_17	85.27	43.651	.663	.897
Q_18	85.13	47.637	.425	.903
Q_19	85.23	46.185	.579	.899
Q_20	85.20	42.648	.758	.893

Responden	Skor Atribut Harapan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4
2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
13	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3
18	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
19	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
20	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5
21	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
22	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
23	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
24	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
25	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
30	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
32	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
33	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
34	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
35	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
38	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
41	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
42	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
45	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
46	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
47	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
49	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
51	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5
52	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
53	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4
54	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
56	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
59	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
61	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
62	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
63	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
64	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3
69	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
70	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	2
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
73	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3
75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3

Responden	Skor Atribut Layanan Yang Dirasakan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3
2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5
3	5	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4
4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	2	3
6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4
8	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5
9	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4
10	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
11	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2
12	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4
13	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
14	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5
15	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
16	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
18	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4
19	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	1	4	5	4	3	4	3	5
20	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5
21	3	3	1	3	3	4	2	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	2	4
23	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5
24	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	2
25	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	5	5	3
26	3	3	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	3	5
27	4	4	3	3	4	1	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	2
28	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5
29	3	3	2	2	4	4	5	5	4	1	4	3	4	2	4	2	3	1	4
30	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
32	5	3	4	1	3	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3
33	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5
34	1	4	5	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5
35	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4
36	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4
37	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5
38	4	3	5	2	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	2	4
39	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5
40	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
41	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	5	3
42	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
43	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	2	3	5	5	4
44	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4
45	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
46	5	3	5	5	5	3	3	4	4	2	5	5	3	3	3	5	4	4	5
47	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4
48	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4
49	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	5
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	3	3	4	3	4	2	2	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5	4
52	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5
53	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5
54	5	2	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5
55	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5
56	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4
57	4	2	3	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4
58	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5
59	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
60	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3
61	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	2	3	3	5
62	4	3	5	3	3	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
63	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	5
64	4	5	1	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4
65	5	4	4	4	3	5	2	2	3	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4
66	5	4	4	5	3	3	5	5	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5
67	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5
68	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	3	5
69	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5
70	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5
71	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	2	5	5	3	4
72	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3
73	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
74	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4
75	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	2	4	4	5

Responden	Skor Atribut Layanan Minimum																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2
7	1	2	4	2	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2
8	2	3	2	3	1	4	2	3	1	2	3	1	2	4	3	2	3	1	3
9	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3
10	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
11	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3
12	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
15	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2
16	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3
17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
18	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2
19	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2
20	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	4	3	4	2	4	3
21	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3
22	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
23	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3
24	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
25	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3
28	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2
29	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3
30	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3
31	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	2	3	2	2	2	1	2	3	3
32	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3
34	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
35	4	3	1	3	3	3	2	2	2	1	3	1	4	3	3	2	2	4	3
36	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
37	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4
38	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3
39	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3
40	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	2	3	1	4
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3
43	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3
45	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4
46	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	4
47	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
48	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3
49	4	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	3	4	3	4	4
50	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3
51	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
52	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3
53	4	3	2	4	1	2	2	3	3	4	3	1	2	4	3	3	2	3	3
54	4	2	1	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	4
55	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3
56	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3
57	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
58	4	3	3	4	3	2	1	1	2	4	4	1	3	3	3	3	1	3	4
59	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	2	4
60	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	1	3	1	4	1	3	3	4
61	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	3	4	3
62	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4
63	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3
64	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4
65	3	3	2	4	1	2	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4
67	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4
68	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
69	3	3	2	4	2	2	2	1	3	3	4	1	2	3	4	4	3	2	4
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4
71	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2
72	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3
73	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
74	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3
75	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3



KERETA API

Nomor : DL.405/V/ 2 /D.6-2015
Lampiran : -
Perihal : Ijin PENELITIAN



Yogyakarta, 11 Mei 2015

Kepada
Yth. **DEKAN FAKULTAS
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**
di
YOGYAKARTA

1. Berdasarkan surat Saudara nomor : UIN.02/DST.1/TL.p/1069a/2015 perihal permohonan Ijin Penelitian, diberitahukan bahwa mahasiswa saudara tersebut dibawah ini :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan	Pelaksanaan
1.	GILANG FATIKHUL BURHAN	11660007	TEKNIK INDUSTRI	27-04-2015 s.d. 27-07-2015

diberikan Ijin melaksanakan Penelitian di Unit Pemasaran Angkutan Daop 6 Yogyakarta (diatas KA Fajar Utama Yk) dan Unit Pelayanan Daop 6 Yogyakarta sesuai jadwal tersebut diatas.

2. Mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam melaksanakan Ijin PENELITIAN sebagai berikut :
- Membawa rekaman surat ini;
 - Tertib tidak mengganggu dinas PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
 - Mematuhi peraturan yang berlaku;
 - Memakai kartu tanda pengenal.
3. Demikian untuk menjadikan periksa dan terima kasih.

a.n. EXECUTIVE VICE-PRESIDENT DAOP 6 YK
MANAGER SDM & UMUM



Tembusan kepada Yth. :

- Manager Pemasaran Angkutan Daop 6 Yk;
- Manager Pelayanan Daop 6 Yk;
- Kondektur KA Fajar Utama Yk;
- Asman SDM Daop 6 Yk;
- Mahasiswa Ybs.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814
(Hunting)
YOGYAKARTA 55213

operator2@yahoo.com

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/424/4/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DST.1/TL.00/970/2015**
Tanggal : **9 APRIL 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJIKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **GILANG FATIKHUL BURHAN** NIP/NIM : **11660007**
Alamat : **FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI, TEKNIK INDUSTRI , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE RAILQUAL, ZONE OF TOLERANCE DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**
Lokasi : **DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIY, PT KAI DAOP VI YOGYAKARTA**
Waktu : **16 APRIL 2015 s/d 16 JULI 2015**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **16 APRIL 2015**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si
NIP. 19590525 198503 2 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIY
3. PT KAI DAOP VI YOGYAKARTA
4. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN