

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA
API SENJA UTAMA YOGYAKARTA**

(Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta PT.
KAI Daop VI Yogyakarta)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Permintaan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

Dwi Safitri Anggara Putra

NIM. 1821100083

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SENJA UTAMA
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :

DWI SAFITRI ANGGARA PUTRA

NIM. 1821100083

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan Diterima sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada tanggal

Ketua



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

Sekretaris



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd
NIK. 690 098 194

Penguji Utama



Hj. Anis Marjukah S.E., M.M
NIK. 690 994 143

Penguji Pendamping



H. Inram Santoso, S.E., M.M
NIK. 690 490 190

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SENJA UTAMA
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :
DWI SAFITRI ANGGARA PUTRA
1821100083

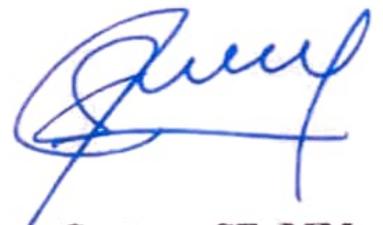
Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Skripsi Program Studi Manajemen Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma Klaten
Pada Tanggal

Pembimbing Utama



Hj. Anis Marjukah S.E., M.M
NIK. 690 994 143

Pembimbing Pendamping



H. Imam Santosa, SE, MM
NIK 690 490 190

Mengetahui,
Ketua Prodi Studi Manajemen



Abdul Haris, S.E, M.M, M.Pd
NIK 690 098 194

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Safitri Anggara Putra

NIM : 1821100083

Jurusan : Manajemen Ekonomi

Fakultas : Universitas Widya Dharma

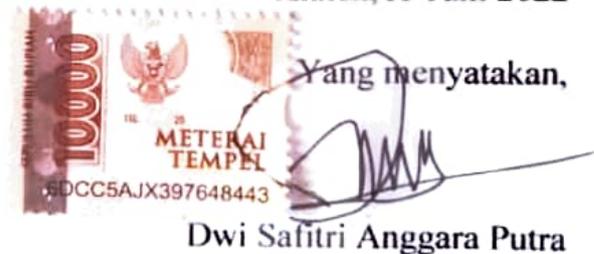
Judul : PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SENJA UTAMA YOGYAKARTA (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta PT. KAI Daop VI Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi ini dengan judul di atas merupakan hasil karya sendiri bukan karya orang lain atau plagiasme dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima konsekuensi atas perbuatan yang saya lakukan.

Klaten, 05 Juni 2022

Yang menyatakan,



Dwi Safitri Anggara Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin, segala puji Allah SWT atas limpah dan rahmat, hidayah dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SWA, yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga kita diistiqomahkan dalam menjalankan setiap Sunnah-sunnah beliau. Aamiin.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa mendukung, membantu, dan mendoakan dalam proses meraih gelar Sarjana Manajemen, diantaranya :

1. Orang tua saya, Ibu Sri Widji yang selalu memberikan do'a yang tulus serta memotivasi untuk terus berusaha dan ikhlas. Tak lupa saya ucapkan banyak terimakasih serta doa yang selalu saya panjatkan pula kepada Almarhum Bapak saya Sumarlan yang telah memberikan saya nasehat dan pelajaran-pelajaran tentang kehidupan hingga saat ini.
2. Istri saya, Wiwit Widiyastuti yang selalu memberikan semangat, motivasi, do'a serta selalu siap dalam membantu menyelesaikan skripsi ini dengan tulus
3. Adik saya, Ario Yugo Wicaksono yang membuatku termotivasi untuk membahagiakan orang tua dengan sama-sama lulus perguruan tinggi di tahun ini.
4. Teman-teman kerja yang selalu memberikan motivasi, memberikan masukan dan memberikan kemudahan dalam bekerja dan waktu kuliah hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu di Program Manajemen Fakultas Ekonomi Kelas Malam angkatan 2018.
6. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu.

MOTTO

Kamu adalah Kamu, Kamu bukan siapa-siapa, karena Kamu adalah Kamu.

(Kehidupanmu yang menentukan bukanlah orang lain, melainkan dirimu sendiri)

-Bapak-

Jadilah seperti air yang jernih!

(Jadilah manusia yang bermanfaat bagi keluarga dan orang banyak!)

-Bapak-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan, Sang pemilik dunia, dan Alam semesta atas ridanya telah memberi kesehatan dan penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini beserta laporan dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SENJA UTAMA YOGYAKARTA”**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas **EKONOMI MANAJEMEN UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Terima kasih dan rasa syukur tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan nikmat yang masih dikaruniakan kepada penulis sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd Selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten
3. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Sutrisno Badri, S.E, M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
4. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Abdul Haris, S.E, M.M, M.Pd Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
5. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Hj.Anis Marjukah S.E.,M.M selaku dosen pembimbing utama saya yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan ikhlas memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak H. Imam Santosa, SE, MM selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan ikhlas memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh dosen Universitas Widya Dharma Klaten yang selalu memberikan ilmu kepada kami
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada Stasiun Tugu Yogyakarta DAOP VI yang bersedia membantu dan memberi dukungan penuh baik pada bagian manajemen SDM maupun bagian Lintas untuk menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
9. Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis tidak dapat memberikan balasan dengan baik. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang jauh lebih baik serta kesehatan dan kebahagiaan selalu

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati, demi kebaikan dan kemajuan bersama. Penulis berharap laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat dan pembaca pada umumnya serta pihak yang berkepentingan pada khususnya.

Akhir kata dari penulis, Wassalamualaikum Wr. Wb.

Klaten, 05 Juni 2022

Penulis,

Dwi Safitri Anggara Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Alasan Pemilihan Judul	5
1.3 Penegasan Judul	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Perumusan Masalah	9
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12

2.1.1	Pelayanan.....	12
2.1.2	Fasilitas.....	14
2.1.3	Harga.....	16
2.1.4	Keamanan.....	20
2.1.5	Kepuasan.....	21
2.2	Penelitian Relevan.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4	Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4	Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	33
3.6	Teknik Analisa Data.....	34
3.7	Analisis Data.....	35
3.8	Sistematika Penulisan Skripsi.....	41
3.9	Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2	Penyajian Data dan Hasil Penelitian.....	47
4.2.1.	Data Responden.....	47
4.2.2.	Karakteristik Responden.....	47
4.3	Analisis Data.....	49
4.3.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.4	Uji Validitas.....	57
4.5	Uji Reliabilitas.....	61
4.6	Uji Hipotesis.....	62
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.6.2	Analisis Uji-t.....	64

4.6.3 Analisis Uji-F	70
4.6.4 Koefisien Determinasi	72
4.7 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Informasi Umum Kereta Api Senja Utama.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Variabel Pelayanan (X1).....	51
Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi Variabel Fasilitas (X2)	52
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Variabel Harga Tiket (X3)	53
Tabel 4.10 Deskripsi Frekuensi Variabel Keamanan (X4)	55
Tabel 4.11 Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama (Y).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X1).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Harga Tiket (X3).....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Keamanan (X4)	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama (Y).....	60

Tabel 4.17	Reliabilitas.....	61
Tabel 4.18	Tabel Hasil Regresi.....	63
Tabel 4.19	Nilai t-Hitung.....	64
Tabel 4.20	Nilai F Hitung.....	70
Tabel 4.21	Nilai R Square.....	72

ABSTRAK

Nama : **DWI SAFITRI ANGGARA PUTRA**, NIM : **1821100083**, Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SENJA UTAMA YOGYAKARTA”**, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Widya Dharma Klaten 2022

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. 2) Untuk menguji Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. 3) Untuk menguji Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. 4) Untuk menguji Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. 5) Untuk menguji Pengaruh secara simultan Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket dan Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. 6) Untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 orang Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas : Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Harga Tiket (X_3), Keamanan (X_4), dan variabel terikat yaitu : Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama (Y). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, data diolah dengan program SPSS.

Dari hasil uji t dapat diketahui pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri antara Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Keamanan Terhadap Kepuasan

penumpang Kereta Api Senja Utama. Karena t hitung Pelayanan = 10.894, Fasilitas = 7.793, Harga Tiket = 3.446, dan Keamanan = 4.591. Keempat variabel tersebut $> t_{tabel}$ yaitu 1,980. Dari perhitungan uji f didapatkan f_{hitung} sebesar 140,421 $> f_{tabel}$ sebesar 2,311. Dengan demikian hipotesisnya berbunyi 1) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama, 2) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama, 3) Harga Tiket berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama, 4) Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama, 5) Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, dan Keamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta 7) Pelayanan variabel paling berpengaruh

Kata Kunci : *Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Keamanan, dan Kepuasan Penumpang*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi berperan sangat penting dalam menunjang dan mendukung perkembangan laju perekonomian suatu negara. Kebutuhan jasa angkutan transportasi massal semakin meningkat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dalam perekonomian modern saat ini. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik khusus yang sangat berbeda dengan sarana transportasi lain seperti bus, travel, dan moda transportasi umum lainnya.

PT Kereta Api Indonesia (persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat, menyediakan sarana transportasi massal alternatif yang tepat dalam mengurai problematika angkutan jalan raya, yang banyak dihadapi oleh masyarakat di kotakota besar, seperti kemacetan, kecelakaan, biaya mahal dll.

Keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia, yaitu mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, regulated traffic, relatif aman, tingkat kecelakaan bisa ditekan, dan tingkat kecepatan yang lebih tinggi dibandingkan moda lain, sehingga dengan keunggulan kompetitif tersebut moda kereta api menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan perjalanan antar kota antar propinsi baik di wilayah pulau Jawa maupun di luar Jawa (Sumatera).

Kehadiran Kereta Api di Indonesia sudah sangat lama, yaitu dibangun sejak tahun 1864 pada masa Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet Van den Beele, dan mulai dibuka untuk angkutan umum sejak tahun 1867. Sejak tahun 2020, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki karyawan sebanyak 27.661 orang yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan

kereta api di Jawa dan Sumatera. (PT.KAI). Sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah, PT KAI saat ini berkembang sangat pesat dan dikelola dengan sangat profesional.

Daerah Operasi VI Yogyakarta atau disingkat dengan Daop 6 Yogyakarta atau Daop VI YOG merupakan salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI dipimpin oleh Executive Vice President (EVP) yang bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Daerah Operasi VI Yogyakarta membawahi tiga stasiun besar, yaitu Stasiun Yogyakarta, Lempuyangan, Purworejo.

Kepuasan konsumen dalam hal ini adalah kepuasan penumpang, merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Sehingga suatu program pemasaran yang baik harus dapat mendorong peningkatan perilaku konsumen dan keputusan membelinya terhadap produk barang ataupun jasa.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Kualitas layanan moda transportasi kereta api Daerah Operasi VI Yogyakarta, dilakukan dengan menerapkan peraturan menteri perhubungan, dimana masyarakat atau penumpang menjadi prioritas utama dalam menerima pelayanan yang baik dari PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta, diantaranya adalah pelayanan ticketing yang bisa on line maupun off line, sekaligus dapat memilih nomor gerbong dan nomor kursi sesuai keinginan, adanya customer service untuk memberikan keterangan kepada penumpang yang ingin mengetahui jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta, biaya yang terjangkau, layanan

angkutan penumpang dan angkutan pengiriman barang, serta memberikan layanan bagi khusus penumpang penyandang difabel.

Didasarkan pada layanan jasa yang dinikmati oleh penumpang yang tidak hanya dirasakan selama perjalanan di dalam kereta api, tetapi juga dirasakan perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya (Abdullah dan Tantri, 2019). Sebagai perusahaan layanan publik, PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta memiliki tanggungjawab melayani kebutuhan transportasi seluruh lapisan masyarakat. Selain pelayanan yang memadahi, fasilitas yang diberikan PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta sudah cukup lengkap, mulai dari adanya tempat ibadah, toilet yang bersih, layanan kesehatan maupun ruang tunggu yang nyaman. Dari fasilitas yang diberikan, sebaiknya untuk layanan wi-fi lebih baik tidak di password, sehingga penumpang yang kehabisan kuota internet bisa mengakses lebih mudah dan gampang. Selain itu, pintu keluar yang terkesan memutar lebih jauh membuat para penumpang yang turun dari kereta merasa jauh dan melelahkan. Sebagai masukan bagi pengelola PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta agar lebih ditingkatkan lagi fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu yang nyaman dengan diberikan AC. Laindiripada itu, harga tiket yang diberikan penumpang kadang sedikit mahal, khususnya di hari libur.

Harga memainkan peran penting dalam mempengaruhi pilihan pembeli dalam membeli barang maupun jasa. Kotler dalam (Desy & Rahmat, 2017) memaparkan harga ialah ukuran uang tunai yang dipaku pada barang, jasa atau ukuran nilai uang tunai yang dibeli untuk beberapa kegunaan sejak dibelinya barang atau jasa tersebut. Dijelaskan pula dalam (Nasution, Limbong, & Ramadhan, 2020) harga yang ditunjukkan oleh pelanggan atau pembeli adalah biaya yang dikeluarkan untuk sesuatu. ditunjukkan oleh pelanggan atau pembeli adalah biaya yang dikeluarkan untuk sesuatu. Sedangkan bagi perusahaan harga ialah satu dari banyaknya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pemasukan (Sudrartono & Saepudin, 2020).

Pada intinya seperti yang dipaparkan oleh (Insani & Madiawati, 2020), suatu dari nilai yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas pembelian sesuatu

merupakan pengertian dari harga. Selain itu keamanan menjadi prioritas utama dalam memenuhi kepuasan penumpang Kereta Api Indonesia. Sekarang sistem keamanan yang sudah baik menjadikan penumpang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan moda transportasi kereta api. Adanya polisi perhubungan, yang setiap gerbong kereta selalu diawasi dan adanya CCTV didalam kereta membuat penumpang lebih merasa aman dan tenang dalam menaruh barang-barang yang ada di cabin kereta. Dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul

“Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Keamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta PT. KAI Daop VI Yogyakarta)

1.2. Alasan Pemilihan Judul

Alasan pemilihan judul dalam penelitian ini adalah :

1.2.1. Alasan Objektif

Kepuasan Penumpang PT. KAI Daop VI Yogyakarta dapat tercapai apabila kebutuhan dan keinginan dari penumpang terpenuhi oleh perusahaan. Salah satu kebutuhan tersebut adalah kualitas pelayanan yang baik, yang diselenggarakan oleh perusahaan PT. KAI Daop VI Yogyakarta, fasilitas yang diberaiakan apakah sudah sesuai keinginan penumpang, harga tiket yang dapat dijangkau masyarakat dari semua kalangan serta adanya jaminan keamanan baik didalam stasiun maupun didalam gerbong kereta.

1.2.2. Alasan Subjektif

- a. Menghemat waktu tenaga dan biaya karena lokasi penelitian mudah dijangkau
- b. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan studi.

1.3. Penegasan Judul

Berdasarkan judul yang penulis sampaikan dalam penulisan ini, maka perlu penulis tegaskan istilah-istilah yang ada dalam penelitian.

1.3.1. Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018).

1.3.2. Fasilitas

Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas (Oetama, 2017)

1.3.3. Harga

Kotler dan Amstornig yang dikutip dalam R Gain, (2018) di dalam variabel harga terdapat unsur-unsur kegiatan utama harga yang meliputi daftar harga, potongan harga, periode pembayaran, dan diskon.

1.3.4. Keamanan

Park dan Kim (2016) mengatakan bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak.

1.3.5. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan

akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto, 2018,). Kepuasan dalam variabel ini adalah kepuasan penumpang PT. KAI Daerah operasi VI Yogyakarta .

1.4. Batasan Masalah

Kepuasan Penumpang PT. KAI Daerah Operasional VI Yogyakarta dipengaruhi oleh banyak faktor. Dalam penelitian ini peneliti menganggap bahwa:

Pelayanan dengan indikator Kemudahan dalam pemesanan Tiket menggunakan Aplikasi, Ketepatan waktu jadwal kereta api, Kebersihan pada gerbong penumpang, Keramahan petugas kereta api terhadap penumpang, Pelayanan petugas kereta api yang prima terhadap penumpang.

Fasilitas dengan indikator Tempat makan untuk penumpang, Adanya tempat duduk khusus penumpang disabilitas, Disediakan Televisi yang cukup memadai, Terdapat pendinginan ruangan yang nyaman, Ruang Toilet yang bersih.

Harga dengan Harga tiket dengan indikator Adanya potongan harga di waktu event tertentu, Perbedaan harga pada usia anak-anak dan dewasa, Adanya potongan harga pada Instansi Negara, Harga tiket yang terjangkau, Harga tiket yang sesuai dengan fasilitas.

Keamanan dengan indikator Pengecekan data penumpang pada saat awal keberangkatan, Pengecekan tempat duduk penumpang yang sesuai, Terdapat CCTV pada setiap sudut gerbong penumpang, Terdapat pengamanan dari Polisi Khusus Kereta Api (POSUSKA), Beberapa jam sekali dilakukan pengecekan oleh petugas jaga.

Kepuasan Penumpang, dengan indikator Pelayanan jasa yang maksimal, Fasilitas yang di berikan sesuai dengan harapan, Harga tiket yang terjangkau, Keamanan yang sesuai prosedur.

1.5. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.5.1. Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta?
- 1.5.2. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas (X2), Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta?
- 1.5.3. Apakah terdapat Pengaruh Harga Tiket (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta?
- 1.5.4. Apakah terdapat Pengaruh Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta?
- 1.5.5. Apakah terdapat Pengaruh secara simultan Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga Tiket (X3) dan Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta?
- 1.5.6. Dari keempat variabel tersebut, variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.

1.6. Tujuan Penelitian

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk:

- 1.6.1. Menganalisis Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- 1.6.2. Menganalisis Pengaruh Fasilitas (X2), Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- 1.6.3. Menganalisis Pengaruh Harga Tiket (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- 1.6.4. Menganalisis Pengaruh Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- 1.6.5. Menganalisis Pengaruh secara simultan Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga Tiket (X3) dan Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- 1.6.6. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Y) Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.

1.7. Manfaat Penelitian

1.7.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada PT. KAI Daop VI Yogyakarta dalam memperhatikan kepuasan penumpang dengan menggunakan empat variabel yaitu Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, dan Keamanan sehingga tujuan manajemen dalam memuaskan penumpang dapat tercapai.

1.7.2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan, dan wawasan penulis mengenai kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.
- b. Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya, yang serupa dengan penelitian ini.
- c. Dapat digunakan untuk pertimbangan perusahaan, untuk membuat kebijakan guna meningkatkan kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta -Jakarta pada PT. KAI Daop VI Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

7. Terdapat pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y)
8. Terdapat pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y).
9. Terdapat pengaruh Harga Tiket (X3) terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y).
10. Terdapat pengaruh Keamanan (X4) terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y).
5. Terdapat pengaruh secara simultan atau bersama sama pengaruh Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga Tiket (X3) dan Keamanan (X4) terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y).
6. Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,849. Artinya bahwa 84,9% variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama (Y) sangat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga Tiket (X3) dan Keamanan (X4) dan sisanya 15,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

B. Saran

Dengan berbagai telaah dan hasil analisa yang dilakukan, maka saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan jumlah responden yang lebih banyak dengan variabel yang lebih bervariasi
2. Menambahkan variabel lain seperti sistem penjualan/pembelian tiket online, fasilitas keselamatan penumpang, informasi waktu tiba dan berangkat, dan program-program baru yang dijalankan oleh PT. KAI dalam menjaga kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian akan lebih baik dan bermanfaat.
3. Penanganan khusus bagi penumpang disabilitas perlu ditingkatkan lagi, khususnya di akses naik turun menuju gerbong.

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, M. P. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Dharmmesta, B.S., dan Handoko, T.H., 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFB.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Yogyakarta: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kismono, Gugup. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi 1, Jakarta, Salemba Empat.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid I. edisi ke 13 jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. *Alih Bahasa: Bob sabran*. Jakarta, Erlangga.
- Nursya'bani Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Edisi ketujuh, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Penerbit Liberti.
- Tjiptono, Fandy.2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.