



**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA  
PANDANWANGI DI STASIUN KETAPANG BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi*

*Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen*

**Diajukan Oleh:**

AINUN FITRA RAHMA

N.I.M 17.10460

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

**2021**



**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA  
PANDANWANGI DI STASIUN KETAPANG**

**BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi*

*Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen*

**Diajukan Oleh:**

AINUN FITRA RAHMA

N.I.M 17.10460

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

---

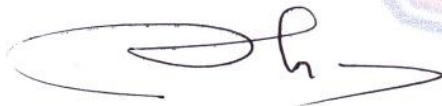
PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA PANDANWANGI  
DI STASIUN KETAPANG BANYUWANGI

Nama : Ainun Fitra Rahma  
NIM : 1710460  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



Drs Karim Budiono MP  
NIDN : 0724076201



Hamzah Fansury J, SE, MM, MP  
NIDN : 0720046901

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



Tamriatin Hidayah, S.E., M.P.  
NIDN : 0007106601

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

---

PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA PANDANWANGI  
DI STASIUN KETAPANG BANYUWANGI

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi pada :

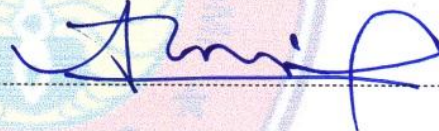
Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Agustus 2021

Jam : 08.00 – 09.30

Tempat : Zoom

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi :

Dr. Hari Sulaksono, SE, MM  
Ketua Penguji



Hamzah Fansuri J, SE, MM, MP  
Sekretaris Penguji



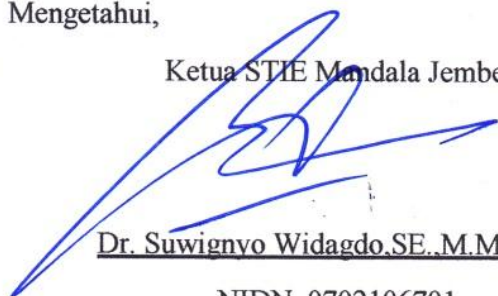
Drs. Karim Budiono, MP  
Anggota Penguji



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua STIE Mandala Jember

  
Dr. Suwignyo Widagdo, SE, M.M, M.P  
NIDN. 0702106701

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Fitra Rahma  
NIM : 17.10460  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Minat studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA API PANDANWANGI DI STASIUN KETAPANG (KTG) BANYUWANGI merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, *21 Agustus* 2021

Yang membuat pernyataan,



Ainun Fitra rahma

## MOTTO

*Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlalah untuk tenang dan sabar*

*(Umar bin Khattab)*

*Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua*

*(Aristoteles)*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELNGGAN PENGGUNA JASA KERETA API PANDANWANGI DI STASIUN KETAPANG BANYUWANGI.” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas bantuan dari beberapa pihak, oleh sebab itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, SE.,M.M.,M.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
2. Ibu Tamriatin Hidayah, S.E., M.P selaku Ketua Prodi Manajemen di STIE Mandala Jember.
3. Bapak Drs Karim Budiono MP selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi pengarahan dan bimbingannya.
4. Bapak Hamzah Fansuri J, SE.,M.M.,MP selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberi pengarahan dan bimbingannya.
5. Segenap dosen dan akedemika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
6. Stasiun Ketapang Banyuwangi yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Orang tua tercinta dan segenap keluarga besar ku yang slalu memberikan dukungan dan doa baik secara spritual dan materi ,karena tiada doa yang paling ampuh selain doa yang terucapkan dari orang tua .
8. Bima Zepta Anggarda Rusady yang slalu mensupport dan memberikan perhatian lebih.
9. Sahabatku Suci Novita , Muhfidah, Dewi Iftitatul, Maria Stefania dan juga untuk Sahabat kecil ku Indri Wahyuni, Sella Lutfiana dan juga tak lupa

teman sekelasku Manajemen yang selalu memberikan bantuan dan dukungannya.

10. Almamater STIE Mandala Jember.

11. Untuk yang terakhir, terimakasih untuk diriku yang sudah mampu bertahan hingga saat ini, yang sudah mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tahap demi tahap perkuliahan ini, terimakasih kepada diriku untuk tidak menyerah dengan keadaan ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat, Ridho, dan Hidayah-Nya atas segala perbuatan baiknya .

Demikian yang peneliti dapat sampaikan, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca. Peneliti juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Sekian, semoga bisa bermanfaat bagi semua, terlebih lagi bagi peneliti.

Jember, 21 Agustus 2021



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Kajian Teori .....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.2 Konsep Pemasaran .....	14
2.2.3 Harga .....	15
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4.1Manfaat Kualitas pelayanan .....	23
2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.5.1Faktor – faktor kepuasan pelanggan.....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	27
2.4 Hipotesis .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan sampel.....	30
3.3 Jenis Penelitian.....	31
3.4 Identifikasi Variabel.....	32
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7 Metode Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Tentang Perusahaan .....	45
4.1.1 Sejarah PT. KA Indonesia.....	45
4.1.2 Visi dan Misi.....	46
4.1.3 Budaya Perusahaan .....	46
4.1.4 Jadwal Kereta Api Pandanwangi.....	47
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	47
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian Harga Tiket.....	49
4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan.....	51
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4.1 Uji Normalitas.....	55
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	59
4.4.6 Uji t (Pengaruh secara parsial) .....	60
4.4.7 Uji F.....	61
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian .....	62

4.5.1 Pengaruh Variabel bebas terhadap Variabel terikat secara Parsial .....	62
4.5.2 Pengaruh Harga Tikert ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	63
4.5.3 Pengaruh Kualitas pelayanan( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Implikasi .....	64
5.3 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu .....	11
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tebel 4.2 Usia Responden.....	48
Tebel 4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Harga .....	50
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas pelayanan .....	51
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Variabel Harga Tiket ( $X_1$ ).....	53
Tebel 4.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	54
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Variabel kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.13 Hasil Heteroskedastisitas .....	58
Tebel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4.15 Koefisien determinasi .....	60
Tabel 4.16 Uji t .....	61
Tabel 4.17 Uji F .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual .....	27
---------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner.....	69
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	72
Lampiran 3 Analisis Deskriptif Responden .....	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Harga ( $X_1$ ).....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	78
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	79
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas .....	82
Lampiran 9 Uji multikolonieritas.....	83
Lampiran 10 Hasil Uji Heterokedisitas .....	83
Lampiran 11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
Lampiran 12 Hasil Koefisien Dertiminasi .....	85
Lampiran 13 Uji t.....	86
Lampiran 14 Uji F.....	87

**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA  
API PANDANWANG DI STASIUN KETAPANG BANYUWANGI**

Oleh :

Ainun Fitra Rahma

**ABSTRAK**

Transportasi merupakan sarana penting yang dibutuhkan masyarakat dari setiap kalangan baik orang tua , dewasa dan anak-anak untuk melakukan bepergian jarak jauh. Salah satu alat transportasi yang sering diminati para pelajar dan orang tua untuk melakukan bepergian antar kota dari Banyuwangi ke kota Jember yakni menggunakan Kereta Api Pandanwangi yang beroperasi di daerah DOAP 9. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Pandanwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Kereta Api Pandanwangi sebanyak 4656 penumpang. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Data sekunder diperoleh dari buku-buku, internet yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.. Hasil uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa harga tiket berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api Pandanwangi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api Pandanwangi.

Key Word : Harga tiket, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF TICKET PRICE AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION USING PANDANWANGI TRAIN  
SERVICES AT KETAPANG BANYUWANGI STATION**

*By :*

*Ainun Fitra Rahma*

**ABSTRACT**

*Transportation is an important means needed by people from all walks of life, both parents, adults and children to travel long distances. One means of transportation that is often in demand by students and parents to travel between cities from Banyuwangi to Jember is using the Pandanwangi Train which operates in the DOAP 9 area. This study aims to analyze the effect of ticket prices and service quality on customer satisfaction. Pandanwangi Train. The population in this study were the users of the Pandanwangi Railway service as many as 4656 passengers. The sample in this study were 30 respondents. The sampling technique used is Accidental Sampling. Primary data collection was carried out using a questionnaire measured by a Likert scale. Secondary data obtained from books, internet related to research. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the research data show that ticket prices have a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality does not have a positive and significant effect on customer satisfaction. Where the value of the influence of ticket prices and service quality on customer satisfaction. The results of the partial significance test state that ticket prices have a positive and significant effect on customer satisfaction of users of Pandanwangi train services and service quality does not have a positive and significant effect on customer satisfaction of Pandanwangi train service users.*

*Keywords : Ticket prices, service quality, customer satisfaction*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang dan/atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana . untuk saat ini persaingan bisnis jasa moda transportasi sangat ketat , untuk bisa mempertahankan sebuah perusahaan pihak perusahaan harus membuat beberapa strategi baik dalam strategi pemasaran atau strategi yang lain untuk tetap bertahan atau bersaing dengan copetitor yang lain.(Bowersox ; 1981)

Transportasi merupakan sarana penting yang di butuhkan masyarakat untuk bepergian jauh atau berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain . Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang di Asia dan sudah seharusnya Transportasi yang di miliki harus memiliki fasilitas yang mendukung supaya apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. permasalahan yang ada di indonesia untuk saat ini cukup meresahkan seperti terjadinya kemacetan yang sering menghambat aktivitas masyarakat saat bepergian . Peran pemerintah saat ini sangat di butuhkan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut , dengan cara pemerintah menyediakan transportasi umum yang memiliki fasilitas yang menjamin kelayakan , keamanan , kenyamanan para pengguna jasa transportasi supaya terhindar dari masalah kemacetan dari para

pengguna kendaraan bermotor dan mobil . Kerta Api merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan sarana transportasi pada umumnya seperti : mobil, trevel , bus dan transportasi umum lainnya .

PT. Kereta Api (persero) merupakan mode transportasi darat yang di miliki Negara yang bergerak dalam bidang bisnis jasa angkutan darat , Kereta Api sendiri merupakan alat transportasi yang memiliki keunggulan seperti lebih hemat bahan bakar , renda populasi , bebas dari kemacetan . Untuk saat ini kereta api sangat di minati oleh berbagai kalangan , baik kalangan remaja , dewasa , orang tua dikarnakan fasilitas yang di berikan PT KAI cukup memadai dan cukup aman untuk penumpang yang akan bepergian jauh seperti hal nya Kereta Api Pandanwangi jurusan Jember – Banyuwangi dengan harga tiket yang sangat terjangkau dan fasilitas yang nyaman menjadikan kereta api pandanwangi sebagai alat transportasi yang sering di gemari para pelajar dan karyawan yang harus sering bepergian antar kota .

KA Pandanwangi sendiri merupakan kereta api kelas ekonomi yang beroperasi rute Jember-Banyuwangi PP , Karena kereta api pandanwangi merupakan Kereta api lokal sehingga penumpang yang akan berpergian tidak perlu menyediakan dokumen kesehatan sebagai persyaratan melakukan perjalanan .

Kualitas layanan merupakan salah satu tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan oleh perusahaan ke pada pelanggan dengan harapan dapat sesuai dengan eskpektasi pelanggan (Tjiptono, 2008) . Kualitas pelayanan di tentukan dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

yang sesuai dengan apa yang di harapkan seperti halnya fasilitas yang di berikan PT.KAI untuk para penumpang jasa kereta api , Sermakin berkembangnya teknologi fasilitas yang di berikan harus lebih memadai agar dapat memudahkan para pengguna jasa kereta api , jika kualitas yang di terima penumpang tidak baik atau tidak sesuai dengan apa yang di harapkan akan berdampak buruk untuk perusahaan penumpang akan semakin berfikir dua kali untuk menggunakan jasa kereta api sebagai transportasi umum . demikian sebaliknya jika kuliatas pelayanan yang di dapat memuaskan dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh penumpang seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan tepat waktu , memberikan pelayanan yang baik , kenyamanan , keamanan di dalam perjalanan . semua itu dapat mempengaruhi kwalitras pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Harga menurut Kotler dan Amstrong adalah jumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan elemen lainnya melambangkan biaya. Harga bersifat fleksibel, artinya dapat berubah dengan cepat . Harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan , semakin tinggi tarif transportasi maka pelanggan akan mempertimbangkan saat ingin bepergian demikian sebaliknya jika harga yang di dapat semakin rendah penumpang cenderung memanfaatkan transportasi kereta api saat bepergian jauh . Hendaknya setiap perusahaan jasa dapat mempertimbangkan dalam menetapkan harga yang paling tepat yang dapat memberikan keuntungan yang lebih baik untuk

perusahaan dan juga para penumpang selain faktor harga kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam kepuasan pelanggan .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan penelitian yang saya lakukan di stasiun KAI Ketapang Banyuwangi yang memiliki tempat yang strategis dikarenakan dekat dengan Pelabuhan Tanjungwangi dan akan menarik minat penumpang yg ingin melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api tetapi permasalahan disini kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk melakukan perjalan di stasiun Banyuwangi Kota yang jaraknya lumayan jauh dari pelabuhan Ketapang berdasarkan uraian yang telah di jelaskan di atas terdapat beberapa masalah maka dapat di rumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga tiket berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah harga tiket dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas , tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pembaca , adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan memberikan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis .

2. Bagi Almamater

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lainnya .

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat di gunakan dalam mempertimbangkan dan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan harga tiket dan kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan harga

#### **1.5 Batasan Masalah**

1. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini di batasi masalah pada harga tiket , kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan yang di berikan PT KAI Stasiun Ketapang (KTG) Banyuwangi .
2. Penenitian ini di lakukan pada bulan Juli sampai agustus 2021
3. Yang menjadi sampel dalam peneltian ini adalah penumpang yang akan dan yang telah melakukan perjalanan dengan Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk menghasilkan bahan perbandingan dan acuan . Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Peneliti Fifin Angraini dan Anindhyta Budiarti (2020), berjudul “ *Pengaruh Harga , Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek* “ . tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh harga , promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. metode dari penelitian ini dengan menggunakan metode survei yaitu suatu metode pengumpulan data.
2. Tri Widodo dan Andung Jati Nugroho (2019), berjudul “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Prameks Di Stasiun Klaten*“. Tujuan

penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada di stasiun Klaten dan selanjutnya di lakukan usulan perbaikan berdasarkan atribut yang perlu di perbaiki. Metode penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada para penumpang KA Prameks.

3. Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso (2018), berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta* “. Tujuan penelitian ini untuk mengrtahui kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Dari hasil penelitian di atas secara umum mendukung beberapa hipotesis dari penelitian-penelitian sebelumnya, yakni adanya hubungan yang positif dan signifikan dari dimensi-dimensi yang ada di servqual terhadap kepuasan pelanggan (konsumen).
4. Wahyudi dan Muhammad Ludfi (2018), berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Kertajaya Di Stasiun Pasar Turi Surabaya*”. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan preepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Dari Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan, dan persepsi harga mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya.
5. Niken Oktaviasari dan N.Rachma (2019), berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan* “ tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas pelayanan , Tarif dan Ketepatan Waktu secara simultan kepada kepuasan Pelanggan. Metode

yang di gunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Merlita Yuliani (2017) berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Kereta Api Kertapati Palembang*”. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap loyalitas pelanggan. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi dan membagikan kuesioner , Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh positif.
7. Khairunnisa , Edi Wahyu Wibowo dan Yoeliastuti (2019) berjudul “ *Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta*”. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang kereta api Bandara Soekarno Hatta , Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi , wawancara , angket / kuisioner dan studi pustaka. Pengaruh Harga Tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api Bandara Seekarno Hatta Jakarta berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api



Bandara Soekarno Hatta Jakarta mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan kereta api

8. Anastasia Anita Wulandari (2017), berjudul "*Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat*". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kereta api prambanan ekspres, jenis yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei , hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen .
9. Andrew Santoso , Achmad Fauzi dan Sunarti (2015), berjudul "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan survei pada penumpang kereta api argo bromo anggrek jurusan Surabaya-Jakarta* ). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakan kalitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasasan pelanggan , metode yang di gunakan dalam penelitian ini berupa penelitian kuantitatif yang bersifat eksplanatori atau penelitian penjelasan , dan hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata jawaban responden pada variabel Keandalan sebesar 3,82, variabel Daya Tanggap sebesar 4,15, variabel Jaminan sebesar 3,97, variabel Empati sebesar 4,09 dan variabel Bukti Fisik sebesar 4,07. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling baik adalah pada variabel Empati.
10. Ade Duana Pratiwi dan Sutopo (2012), berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga tiket terdahap kepuasan pelanggan pengguna jasa*

*kereta api kaligung mas kelas eksekutif pada PT. KAI DOAP 4 Semarang*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan , Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif . Pada analisa kuantitatif ini, digunakan uji statistik menggunakan model regresi linear berganda dan rumus tertentu yang akan menunjukkan ada tidaknya pengaruh antar variabel .

Kesimpulan dari penelitian terdahulu di rangkum dalam tabel 2.1

**Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Serta Hasil Antara Peneliti Terdahulu dan Sekarang**

NO	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Fifin Anggraini, Anindhya Budiarti (2020)	Variabel Kualitas pelayan positif sebesar 0,179 menunjukkan ada nya hubungan yang searah. Yang berarti, jika kualitas pelayan meningkat maka Variabel loyalitas pelanggan juga meningkat dengan asumsi variabel lain konstan.	Variabel bebas • Harga, kualitas pelayanan Variabel Terikat • Kepuasan pelanggan	Tahun Peneliti  Variabel Bebas • Promosi
2.	Tri Widodo, Andung Jati Nugroho (2019)	Berdasarkan hasil perhitungan Importance Performance Analysis dan pembuatan diagram kartesius menggunakan software SPSS 16.0 for Windows didapatkan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam	Variabel bebas • Kualitas Pelayanan Variabel Terikat • Kepuasan penumpang	Tahun Penelitian

		meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Klaten yaitu sebanyak 5 atribut kualitas pelayanan		
3.	Richa Mega Puspita , Singgih Santoso (2018)	hasil penelitian di atas secara umum mendukung beberapa hipotesis dari penelitian-penelitian sebelumnya, yakni adanya hubungan yang positif dan signifikan dari dimensi-dimensi yang ada di servqual terhadap kepuasan pelanggan (konsumen	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	Tahun Peneliti Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas Pendukung</li> </ul>
4.	Wahyudi , Muhammad Lidfi (2018)	Dari Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan, dan persepsi harga mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan dan Presepsi Harga</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan konsumen</li> </ul>	Tahun Peneliti
5.	Niken Oktaviasari , N.Rachma (2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	Tahun Peneliti Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif, Ketepatan Waktu</li> </ul>
6.	Merlita Yuliani (2017)	hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh positif.	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga , Kualitas Pelayanan</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loyalitas Pelanggan</li> </ul>	Tahun Peneliti

7.	Khairunnisa ,Edi Wahyu Wibowo dan Yoeliastuti (2019)	Pengaruh Harga Tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api Bandara Seekarno Hatta Jakarta berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta Jakarta mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan kereta api	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga tiket, Fasilitas Transaksi</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Penumpang</li> </ul>	Tahun Peneliti
8.	Anastasia Anita Wulandari (2017).	hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> </ul>	Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pelanggan</li> </ul> Tahun Peneliti  Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas</li> </ul>
9.	Andrew Santoso, Achmad Fauzi dan Sunarti (2015)	hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata jawaban responden pada variabel Keandalan sebesar 3,82, variabel Daya Tanggap sebesar 4,15, variabel Jaminan sebesar 3,97, variabel Empati sebesar 4,09 dan variabel Bukti Fisik sebesar 4,07	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> </ul>	Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Penumpang</li> </ul> Tahun Peneliti
10.	Ade Duana Pratiwi dan Sutopo (2012).	hasil dari penelitian ini menyatakan Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh menggunakan uji statistik (model regresi linear berganda)	Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Harga tiket</li> </ul> Variabel Terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	Tahun Peneliti

		disertai uji asumsi klasik ini terbukti bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Kaligung Mas kelas Eksekutif		
--	--	---	--	--

Sumber : Fifi Anggraini , Anindhya Budiarti (2020), Tri Widodo , Andung Jati Nugroho (2019), Richa Mega Puspita , Singgih Santoso (2018), Wahyudi , Muhammad Lidfi (2018), Niken Oktaviasari , N.Rachma (2019), Anggit .P. Tambunan (2016), Khairunnisa , Edi Wahyu Wibowo dan Yoeliastuti (2019), Anastasia Anita Wulandari (2017), Andrew Santoso , Achmad Fauzi dan Sunarti (2015), Ade Duana Pratiwi dan Sutopo (2012).

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Manajemen Pemasaran**

Kata “manajemen” sering di artikan sebagai sebuah proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang di lakukan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan, di dalam suatu perusahaan manajemen mempunyai arti penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal inilah setiap perusahaan harus memikirkan kegiatan pemasaran produknya, jauh sebelum produk ini dihasilkan sampai produk tersebut di konsumsi oleh konsumen.

Menurut Sofjan Assauri (2013:12), adalah “Manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara

keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang”. melebihi ekspektasi yang di harapkan pelanggan. Indikator – indikator untuk kualitas layanan dalam penelitian ini adalah: (a) Bukti langsung, meliputi tutur kata yang baik saat melayani penumpang kereta api, penampilan fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. (b) Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan kenyamanan, keamanan dan memuaskan. (c) Daya tanggap mampu memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan kereta api pandanwangi.

### **2.2.2 Konsep Pemasaran**

Menurut Kotler dan Kotler (1997:17) Konsep pemasaran adalah sebuah upaya pemasaran yang terkoordinasi yang berfokus pada pasar dan berorientasi pada pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan pada pelanggan sebagai kunci untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari definisi konsep diatas diperoleh empat komponen utama yang melandasi konsep pemasaran ,yaitu :

#### **1. Fokus pasar**

Perusahaan harus dapat membatasi dan menentukan pasarnya yang yang akan menjadikan sasarannya karena kenyataannya tidak ada perusahaan yang sanggup melaksanakan semua kegiataannya disemua pasar dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **2. Orientasi pada pelanggan**

Perusahaan harus berorientasi pada pelanggan bukan berorientasi pada perusahaan hal ini untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen dapat menimbulkan rasa loyalitas konsumen terhadap pelanggan.

### 3. Pemasaran Terpadu

Kegiatan perusahaan harus dikoordinasi dengan baik dengan bagian bagian lain dari perusahaan untuk berusaha memberikan kepuasan kepada konsumen.

### 4. Kemampuan menghasilkan laba.

Melalui konsep pemasaran perusahaan harus berusaha membina hubungan baik dengan konsumen, sehingga tercipta hubungan timbal balik yang menguntungkan.

## 2.2.3 Harga

### 1) Definisi Harga

Harga menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan. Dan harga merupakan salah satu dari variabel bauran pemasaran yang sangat penting dalam manajemen pemasaran. Harga juga merupakan satu variabel bauran pemasaran yang paling fleksibel, harga merupakan suatu ukuran besar nilai yang akan di keluarkan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.

Menurut Effendi M. Guntur (2010:281) harga adalah “sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atas jasa. harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan atau pemasukan bagi perusahaan serta bersifat

fleksibel". Berdasarkan pendapat tersebut, penulis sampai pada pemahaman bahwa harga merupakan sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa.

## **2) Tujuan Penetapan Harga**

Menetapkan tujuan berdasarkan harga merupakan suatu yang fleksibel, dapat diubah dengan cepat sejalan dengan perubahan pasar, termasuk masalah persaingan harga. Oleh karena itu, manajemen memerlukan tujuan-tujuan untuk menetapkan suatu harga.

Sedangkan tujuan penetapan harga menurut Tjiptono (2012:152) terdapat 5 tujuan yaitu:

- a. Tujuan berorientasi pada laba Asumsi teori ekonomi klasik menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba paling tinggi, tujuan ini dikenal dengan istilah maksimasi laba.
- b. Tujuan berorientasi pada volume Selain tujuan berorientasi pada laba, ada pula perusahaan yang menetapkan harganya berdasarkan tujuan yang berorientasi pada volume tertentu atau yang biasa dikenal dengan istilah volume pricing objectives.
- c. Tujuan berorientasi pada citra Citra (image) suatu perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra prestisius.



- d. Tujuan stabilisasi harga Pada pasar yang konsumennya sangat sensitif terhadap harga, bila suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan harga mereka.
- e. Tujuan-tujuan lainnya Harga dapat pula ditetapkan dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen, mendukung penjualan ulang, atau menghindari campur tangan pemerintah.

Tujuan-tujuan penetapan harga di atas memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan.

### **3) Peranan Harga**

Peranan harga yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:319), yaitu:

#### **1. Bagi perekonomian**

Harga produk mempengaruhi tingkat upah, sewa, bunga, dan laba. Harga merupakan regulator dasar dalam sistem perekonomian.

#### **2. Bagi konsumen**

Dalam penjualan ritel, ada segmen pembeli yang sangat sensitif terhadap faktor harga (menjadikan harga sebagai satu-satunya pertimbangan membeli produk) dan ada pula yang tidak.

### **3. Bagi perusahaan**

Dibandingkan dengan bauran pemasaran lainnya (produk, distribusi dan promosi) yang membutuhkan pengeluaran dana dalam jumlah besar, harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang mendatangkan pendapatan.

### **4. Strategi Penetapan Harga**

Strategi harga digolongkan pada tiga orientasi (Ma'ruf 2006: 570):

#### **a. Orientasi demand (permintaan)**

Penetapan harga ini didasarkan pada permintaan konsumen, yaitu dengan melihat perubahan konsumen memilih jasa dan harga yang berbeda, kemudian dipilih harga yang sesuai dengan tingkat pembelian yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Terdapat dua aspek psikologis yang terkait pada penetapan harga ini:

- Penetapan harga berdasarkan anggapan asosiasi harga dan mutu.
- Penetapan harga gengsi Untuk penetapan harga gengsi konsumen beranggapan bahwa membeli dengan harga rendah berarti kualitasnya tidak bagus dan status konsumen juga ikut rendah.

#### **b. Orientasi biaya**

Penetapan harga berdasarkan biaya yang banyak dianut oleh perusahaan adalah markup pricing. Perusahaan akan menetapkan harga

dengan cara menambah biaya peroleh produk (HPP) per unitnya dengan semua biaya operasional, dan besaran laba yang diinginkan.

**c. Orientasi persaingan**

Penetapan harga ini dilakukan perusahaan dengan mengikuti harga yang ditetapkan oleh pesaing. Perusahaan tidak akan tergesa-gesa dalam melakukan perubahan harga dan perusahaan akan melakukan perubahan harga baru ketika pesaing yang dijadikan patokan mengubah harga barunya

**5. Metode Penetapan Harga**

Menurut Purnama dalam bukunya *Strategic Marketing Plan* (2002:133), terdapat metode penetapan harga antara lain:

- a. Penetapan harga mark-up Metode penetapan harga paling mendasar adalah dengan menambahkan mark-up standar pada biaya produk.
- b. Penetapan harga standar berdasarkan sasaran pengembalian (return target pricing) metode penentuan harga semacam ini menghasilkan tingkat pengembalian atas investasi (Return On Investment).
- c. Penetapan harga berdasarkan nilai yang dipersepsikan metode ini semakin banyak digunakan karena metode ini melihat persepsi nilai pembeli-bukan biaya penjual sebagai kunci penetapan harga. Metode ini menggunakan berbagai variabel nonharga dalam bauran pemasaran untuk membentuk nilai yang dipersepsikan dalam benak pembeli.

d. Penetapan harga nilai metode ini menetapkan harga yang cukup rendah untuk penawaran bermutu tinggi. Penetapan harga nilai menyatakan bahwa harga harus mewakili suatu penawaran bernilai tinggi bagi konsumen.

e. Penetapan harga sesuai harga berlaku dalam metode ini perusahaan kurang memperhatikan biaya atau permintaannya sendiri tetapi berdasarkan harganya terutama pada harga pesaing.

f. Penetapan harga penawaran tertutup Penetapan harga yang kompetitif umum digunakan jika perusahaan melakukan penawaran tertutup atas suatu proyek. Perusahaan menentukan harganya berdasarkan perkiraannya tentang bagaimana pesaing akan menetapkan harga, bukan berdasarkan hubungan yang kaku dengan biaya atau permintaan perusahaan.

## **6. Tujuan Penetapan Harga**

Menurut Machfoedz (2005: 139) Tujuan penetapan harga meliputi :

- Orientasi laba : mencapai target baru, dan meningkatkan laba.
- Orientasi penjualan : meningkatkan volume penjualan dan mempertahankan atau mengembangkan pangsa pasar.

Menurut Tjiptono (2014) Tujuan penetapan harga terdapat empat jenis yaitu :

- a. Tujuan Berorientasi Pada Laba Asuransi teori ekonomi klasik menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba paling tinggi,
- b. Tujuan Berorientasi Pada Volume Selain tujuan berorientasi pada laba. Ada pula perusahaan yang menetapkan harganya berdasarkan tujuan yang berorientasi pada volume tertentu atau yang bisa dikenal dengan istilah volume pricing objectives.
- c. Tujuan Berorientasi Pada Citra Citra (image) suatu perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra prestisius.
- d. Tujuan Stabilisasi Harga Dalam pasar yang konsumennya sangat sensitif pada harga. Bila suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan harga mereka. Kondisi seperti ini yang mendasari terbentuknya tujuan stabilisasi harga dalam industri – industri tertentu yang produknya sangat terstandarisasi
- e. Tujuan –tujuan Lainnya Harga dapat pula ditetapkan dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen , mendukung penjualan ulang, atau menghindari campur tangan berbeda. Tujuan dapat disimpulkan bahwa penetapan harga sangat penting untuk strategi bersaing di perusahaan. Jadi berdasarkan tujuan penetapan harga di atas, perusahaan harus memiliki tujuan yang tepat untuk

perusahaannya karena hal ini dapat mempengaruhi kondisi lambat dan cepatnya tujuan yang dicapai perusahaan.

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan Beberapa definisi diatas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standart perusahaan dan di upayakan dalam penyampaian sama dengan apa yang di harapkan pelanggan atau melebihi ekspektasi yang di harapkan pelanggan. Indikator – indikator untuk kualitas layanan dalam penelitian ini adalah: (a) Bukti langsung, meliputi tutur kata yang baik saat melayani penumpang kereta api, penampilan fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. (b) Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan kenyamanan, keamanan dan memuaskan. (c) Daya tanggap mampu memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan kereta api pandanwangi.

Menurut (Parasuraman,et.al dalam Lupiyoadi,2006), Dimensi dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa antara lain :

a. Berwujud (*Tangible*)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan dalam keadaan lingkungan sekitarnya.

b. *Kehandalan ( Reliability)*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Ketanggapan ( Responsiveness)*

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Jaminan dan Kepastian ( Assurance)*

Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.

e. *Empati (Emphaty)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**2.2.4.1Manfaat Kualitas pelayanan**

Kotler (2003) menyebutkan bahwa untuk memenangkan persaingan global,maka penyedia jasa harus mengerjakan tiga tugas utama yaitu :

1. Meningkatkan diferensiasi persaingan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan
3. Meningkatkan produktifitas.

### **2.2.5 Kepuasan Pelanggan**

kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak 12 puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu 13 sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk



membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

#### **2.2.5.1 Faktor – faktor kepuasan pelanggan**

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berikut adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Candra (dalam Priansa, 2017) :

- 1) Produk Kualitas produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dasar penilaian terhadap produk ini meliputi: jenis produk, mutu, atau kualitas produk dan persediaan produk.
- 2) Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
- 3) Promosi Dasar penelitian promosi yaitu mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada pelanggan sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah.

- 4) Lokasi Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi
- 5) Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
- 6) Fasilitas Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- 7) Suasana Suasana merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan

## 2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual

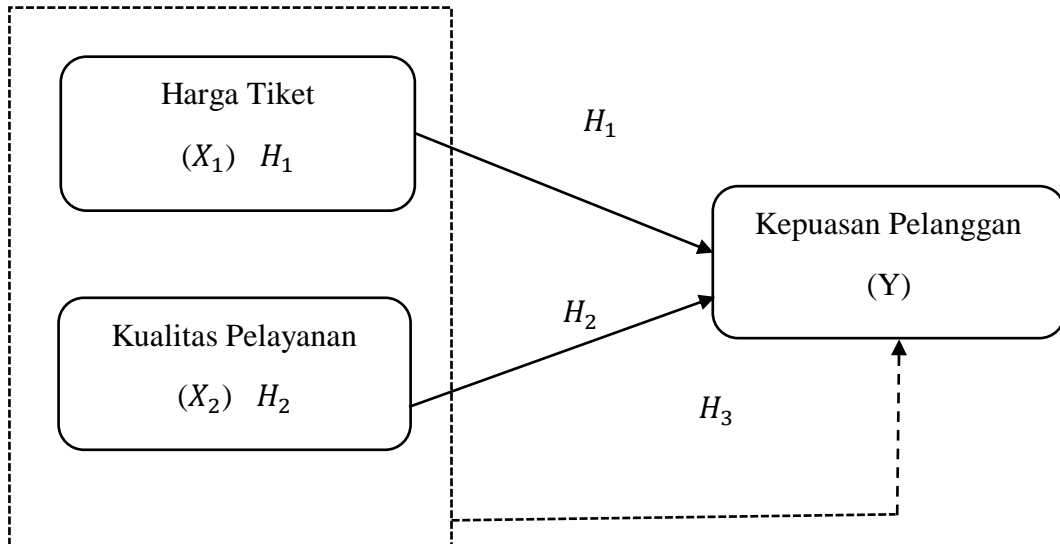


Figure 1 Gambar 2.1: Kerangka Konseptual

**Keterangan:**       $\longrightarrow$       = Berpengaruh Secara Parsial  
                                  $\cdots\cdots\cdots\longrightarrow$       = Berpengaruh Secara simultan

Kerangka konseptual yang di gambar di atas menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

## 2.4 Hipotesis

Pelayanan dan harga sama-sama memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penulis berpendapat, pelayanan terbaik akan memberikan pengalaman terbaik pula di benak konsumen dan harga yang diterapkan pun harus sesuai dengan manfaat yang diterima.

Hipotesis adalah pernyataan sementara atau dugaan tentang suatu hal yang harus diuji kebenarannya (Sugiyono, 2004:51). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### **1) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan**

Semakin tinggi harga suatu produk barang atau jasa maka semakin tinggi pula harapan yang harus dipenuhi oleh perusahaan tersebut. Jika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kinerja perusahaan maka yang terjadi konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jefry F.T Bailia, Agus Supandi Soegoto dan Sjendry Serulo R. Loindong (2014) menyatakan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen dapat dijangkau dan sesuai dengan manfaat yang diberikan merupakan salah satu cara untuk memuaskan konsumen.

$H_1$ =Diduga terdapat pengaruh secara parsial harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### **2) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dan Sasi Agustin (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

$H_2$ =Diduga terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### **3) Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Rendy Gulla, Sem George Oroh dan Ferdy Roring (2015) menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Harga yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan manfaat yang ditawarkannya, jika hal tersebut dapat terpenuhi maka konsumen akan merasa puas dengan Kualitas Pelayanan dan Harga yang diberikan oleh perusahaan.

$H_3$  = Diduga terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kereta Api Pandanwangi di stasiun Ketapang Banyuwangi yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto, Lkr. Kp. Baru, Bulusan, Kec. Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.

#### **3.2 Populasi dan sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007).

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa kereta api pandanwangi kelas ekonomi yang menggunakan jasa kereta api tersebut. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya sebesar 4.656 yang dihitung dari rata-rata data jumlah realisasi penumpang.

##### **2. Sampel**

Menurut Cooper dan Emory (1996:221) dituliskan bahwa formula dasar dalam menentukan ukuran sample untuk populasi yang tidak terdefiniskan secara pasti jumlahnya sample ditentukan secara langsung sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Accidental Sampling* adalah mengambil sampel secara kebetulan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30

dikarenakan jumlah penumpang Kereta Pandanwangi tidak dapat didefinisikan secara pasti jumlahnya. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus benar- benar *representative* atau mewakili. Oleh karena itu, jumlah sampel yang di ambil dari sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden yang cukup mewakili untuk diteliti. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2012:29) penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang di teliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan secara umum.

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005). Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuisioner. Data ini langsung diambil dari hasil pengisian kuesioner oleh para responden yaitu para penumpang kereta api pandanwangi mengenai kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh sumbernya. Data ini didapat dari literature perpustakaan. Data sekunder

adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

### **3.4 Identifikasi Variabel**

Pengertian dari variabel penelitian adalah segala hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi-informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007).

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Variabel Bebas (Independent Variable)**

Menurut Sugiyono (2011:61) Variabel bebas adalah “merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebasnya dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ).

#### **2. Variabel Terikat (Dependent)**

Menurut Sugiono (2011:61) Variabel terikat atau dependent merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat , karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam hal ini adalah Kepuasan pelanggan (Y).



### 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut, Sugiyono (2014). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y).

#### 1) Harga ( $X_1$ )

Definisi harga menurut Kotler dan Armstrong (2001: 439) adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Adapun indikator-indikator dalam penelitian ini antara lain seperti keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.

#### 2) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pelanggan kali ini yaitu Re-purchase : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali

kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa. Menciptakan Word-of-Mouth : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama

### 3) Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pelanggan kali ini yaitu Re-purchase : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa. Menciptakan Word-of-Mouth : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Didalam mengumpulkan data penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian.

1). Pengumpulan Data Primer Data Primer adalah data yang diperoleh berdasarkan survey langsung yang dilakukan di Stasiun Banyuwangi dimana Kereta api Pandanwangi rute Jember-Banyuwangi PP menjadi objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat. Data primer dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu :

- a. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono,2016:137)
- b. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2016:142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.
- c. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari

berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan

- 2). Pengumpulan Data Sekunder Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Dokumen-dokumen dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
  - b. Buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian,
  - c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu

### **3.7 Metode Analisis Data**

#### **3.7.1 Uji Instrumen Data**

Suharsimi Arikunto (2010: 203) menyatakan “instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Uji instrumen data ada 2 yaitu:

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Menurut Husein Umar dalam Sugiyono (2013: 178) menyatakan validitas menunjukkan derajat ketepatan antar data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikelompokkan. Instrumen yang valid merupakan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat.

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

Sumber : Sugiyono (2013:248)

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

x = Skor terhadap setiap variabel

y = Total skor semua variabel

Kriteria penilaian uji validitas adalah :

a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuisisioner tersebut valid.

b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuisisioner tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabelitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 221), reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen merupakan syarat pengujian validitas instrumen, karena itu instrumen yang valid umumnya pasti reliabel tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Sebelum uji realibilitas terlebih dahulu dicari korelasinya dengan rumus, sebagai berikut pada halaman selanjutnya:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Sumber: Suharsimi Arikunto (2010: 221)

Dimana :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas

$r$  = Koefisien rata-rata korelasi antar variabel

$k$  = Jumlah variabel bebas

- a) Apabila nilai  $\text{Alpha} > r_{\text{tabel}}$ , maka kuesioner tersebut reliabel artinya instrumen dapat dan layak digunakan.
- b) Apabila nilai  $\text{Alpha} < r_{\text{tabel}}$ , maka kuesioner tersebut tidak reliabel artinya instrumen tidak dapat dan tidak layak digunakan.

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas, sedangkan hipotesis menggunakan regresi linear berganda, uji t dan uji F.

#### a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

#### b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap

variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. (Karena  $VIF=1/Tolerance$ ). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ . (Imam Ghozali,2006)

#### c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013: 139)

#### d) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linear regresi berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda dilakukan apabila terdapat paling sedikitnya dua variabel independen.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sumber: Sugiyono (2014:277)

Keterangan :

Y = Keputusan pembelian konsumen (variabel dependen)

X<sub>1</sub> = Variabel harga (variabel independen)

X<sub>2</sub> = Variabel kualitas produk (variabel independen)

a = Koefisien konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel harga

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel kualitas produk

e = Error term

#### e) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2007:84)

Rumus koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi

SRR = Sum of Square Regression

SST = Sum of Square Total

Dengan pengujian sebagai berikut :

- 1) Apabila  $R^2$  mendekati 1, berarti pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat terdapat pengaruh yang kuat.



- 2) Apabila  $R^2$  mendekati 0, berarti pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat terdapat pengaruh yang lemah atau tidak ada.
- 3) Apabila  $R^2$  sama dengan 1, berarti pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat terdapat pengaruh yang sempurna.

**f) Uji t**

Pengujian secara individual untuk melihat pengaruh masing-masing variabel sebab terhadap variabel akibat. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumus hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

$H_0 : \beta_2 = 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$  Terdapat pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Sumber : Sugiyono (2013:261)

Dimana :

$t$  = Statistik uji regresi

$r$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

$n$  = Banyaknya sampel dalam penelitian

Kemudian hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  ketentuan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

#### g) Uji F

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan : Sugiyono, (2013)

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan antara  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan  $X_2$  (Harga) dengan Y (Kepuasan Konsumen).

$H_0 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$  Terdapat pengaruh signifikan antara  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan  $X_2$  (Harga) dengan Y (Kepuasan Konsumen).

Kedua hipotesis tersebut kemudian diuji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan pengujian uji signifikansi koefisien berganda, digunakan rumus sebagai berikut : Sugiyono,(2013)

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Dimana:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

N = Jumlah anggota sampel

dk = (n-k-1) derajat kebebasan

Lalu akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan dk sebagai penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel} - H_1$  diterima (signifikan).

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel} - H_1$  ditolak (tidak signifikan).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Tentang Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah PT. KA Indonesia

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan Kereta Api. Layanan PT. KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Sejarah Perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur Kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr.L.A.J Baron Sloet Van De Beele pada tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlouze Venootschap Nederlansh Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Daerah Operasi IX Jember atau bisa disingkat dengan doap 9 Jember adalah salah satu daerah operasi yang ada di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Doap 9 Jember sebagaimana doap – doap lainnya dipimpin oleh seorang Vice President (VP)/Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Doap 9 berada di ujung timur pulau Jawa dan berkantor pusat di Jember, tepatnya di jalan Dahlia 2, dekat dengan Stasiun Jember. Stasiun – stasiun utama yang berada di Doap 9 adalah Stasiun Jember, Ketapang, Probolinggo, Pasuruan, Kalisat, dan Kalibaru.

Stasiun Ketapang (KTG) sebelumnya dikenal sebagai Stasiun Banyuwangi Baru, merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di Ketapang,

Kalipuro , Banyuwangi dan pada ketinggian +7 meteran. Stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi IX Jember dan merupakan stasiun kereta api aktif paling timur di Banyuwangi, Stasiun ketapang didirikan pada tanggal 7 september 1985, Stasiun Ketapang memiliki enam jalur kereta api dengan jalur 2 merupakan sepur lurus .

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

a. Visi: Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk indonesia

b. Misi:

Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman , efisien, berbasis digital , dan berkembang pesat untuk ,memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia infrastruktur , dan teknologi.

Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan , termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

#### **4.1.3 Budaya Perusahaan**

a. Amanah. Memegang teguh kepercayaan yang di berikan.

b. Kompeten. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis. Saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal. Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

e. Adaptif. Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

f. Kolaboratif. Membangun kerjasama yang sinergis

#### 4.1.4 Jadwal Kereta Api Pandanwangi

STASIUN	PANDANWANGI 451		PANDANWANGI 453	
	DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT
JEMBER	-	05.15	-	15.30
ARJASA	05.24	05.26	15.39	15.41
KALISAT	05.39	05.41	15.54	16.06
LEDOKOMBO	-	-	16.16	16.18
KALIBARU	06.25	06.29	16.55	16.57
GLENMORE	06.38	06.40	17.06	17.08
SUMBERWADUNG	06.47	06.49	17.15	17.17
KALISETAIL	06.55	06.57	17.24	17.26
TEMUGURUH	07.07	07.15	17.36	17.38
SINGOJURUH	-	-	17.45	17.47
ROGOJAMPI	07.28	07.30	17.55	17.57
KARANGASEM	07.43	07.45	18.10	18.12
ARGOPURO	-	-	18.20	18.22

## 4.2 Analisis Hasil Penelitian

### 4.2.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Kereta Api Pandanwangi di PT. Kereta Api DOAP 9 Jember. Responden yang menjadi objek penelitian ini berjumlah 30 orang. Berdasarkan dari data 30 responden, melalui daftar pertanyaan didapat kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, pekerjaan. Penggolongan ini dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek dalam penelitian ini.

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Respondent**

NO	Kategori	Jumlah	Prosentase
1	Laki - Laki	6	17,1%
2	Perempuan	24	82,9%

	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
--	---------------	-----------	-------------

Sumber data : data Primer

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak adalah yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 24 penumpang dengan prosentase 82,9%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 6 penumpang dengan prosentase 17,1%. Hal tersebut dikarenakan bahwa kaum perempuan lebih tertarik untuk melakukan perjalanan menggunakan jasa Kereta Api Pandanwangi.

**Tabel 4.2Usia Responden**

No	Usia	Jumlah responden	prosentase
1	15 – 20 tahun	25	85,7%
2	20 – 25 tahun	5	14,3%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah umur responden yang paling banyak adalah 15 – 20 tahun berjumlah 25 responden dengan prosentase 85,7% , dalam kelompok ini terdiri dari pelajar atau mahasiswa . sedangkan jumlah umur respondden 20 – 25 tahun berjumlah 5 responden dengan prosentase 14,3%.

**Tabel 4.3Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan responden	Jumlah responden	Ptprosentase
1	Pelajar / Mahasiswa	19	60%
2	Pegawai Negeri/Swasta	8	31,4%



3	Pengusaha	3	8,6%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 4.3 dapat di ketahui bahwa jumlah pekerja responden yang paling banyak adalah pelajar / mahasiswa berjumlah 19 responden dengan prosentase 60%, dan untuk pegawai negeri / swasta berjumlah 8 responden dengan prosentase 31,4%, sedangkan untuk pengusaha berjumlah 3 responden dengan prosentase 8,6% . Hal tersebut dikarenakan pelajar/mahasiswa lebih sering menggunakan jasa Kereta Api Pandanwangi untuk perjalannya.

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian Harga Tiket

Deskripsi variabel penelitian harga tiket bertujuan untuk menunjukkan frekuensi hasil jawaban responden mengenai pernyataan dalam kuesioner, digunakan 4 pernyataan yang di ambil dari indikator harga tiket dengan pemberian skor 1 sampai 4. Frekuensi jawaban responden dilakukan dengan pemberian skor 4 untuk jawaban sangat setuju (SS), skor 3 untuk jawaban setuju (S), skor 2 pada jawaban tidak setuju (TS), skor 1 untuk jawaban (STS).

**Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Harga Tiket**

NO	Pernyataaan Variabel	1 STS	2 TS	3 S	4 SS	Total	Modus	Keterangan
1	X1.1	0	0	13	17	30	SS	Sangat setuju
2	X1.2	0	1	15	14	30	S	Setuju
3	X1.3	0	1	17	12	30	S	Setuju
4	X1.4	0	1	16	13	30	S	Setuju

Sumber data : data primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4, di ketahui bahwa responden banyak memilih sangat setuju dan setuju terhadap harga tiket. Pada pernyataan Variabel X1.1 sebanyak 17 responden yang memilih sangat setuju , untuk X1.2 sebanyak 15 responden yang memilih setuju , untuk X1.3 sebanyak 17 responden yang memilih setuju, untuk X1.4 sebanyak 16 responden yang memilih setuju.

#### 4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam rangka untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Ketapang, digunakan 5 pernyataan yang diambil dari indikator kualitas pelayanan sendiri dengan pemberian skor 1 sampai 4.

Berdasarkan hasil surve dengan penyebaran kuesioner di dapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataaan Variabel	1 STS	2 TS	3 S	4 SS	Total	Modus	Keterangan
1	X2.1	0	0	18	12	30	S	Setuju
2	X2.2	0	0	19	11	30	S	Setuju
3	X2.3	0	1	21	8	30	S	Setuju
4	X2.4	0	0	24	6	30	S	Setuju
5	X2.5	0	0	21	9	30	S	Setuju

Sumber data: data primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 , di ketahui bahwa responden banyak memilih setuju terhadap kualitas pelayanan. Pada pernyataan Variabel X2.1 sebanyak 18 responden yang memilih setuju , untuk X2.2 sebanyak 19 responden yang memilih setuju , untuk X2.3 sebanyak 21 responden yang memilih setuju, untuk X2.4 sebanyak 24 responden yang memilih setuju dan untuk X2.5 sebanyak 21 responden yang memilih setuju.

#### 4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan

Dalam rangka untuk mengetahui mengenai kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Ketapang, digunakan 5 pernyataan yang diambil dari indikator kualitas pelayanan sendiri dengan pemberian skor 1 sampai 4.

Berdasarkan hasil survey dengan penyebaran kuesioner di dapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan**

NO	Pernyataaan Variabel	1 STS	2 TS	3 S	4 SS	Total	Modus	Keterangan
1	Y.1	0	0	20	10	30	S	Setuju
2	Y.2	0	1	21	9	30	S	Setuju
3	Y.3	0	3	17	12	10	S	Setuju

Sumber data : data primer

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.6 , di ketahui bahwa responden banyak memilih setuju terhadap kepuasan pelanggan. Pada pernyataan Variabel Y.1 sebanyak 20 responden yang memilih setuju , untuk Y.2 sebanyak 21 responden yang memilih setuju , untuk Y.3 sebanyak 17 responden yang memilih setuju.

### 4.3 Analisis Hasil Penelitian

Pada deskripsi data yang digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang dikemukakan menggunakan analisis jalur dan beberapa analisis lainnya yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, koefisien determinasi, uji t , uji f.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid jika jika pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0.05 dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

**Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Variabel Harga Tiket (X1)**

Variabel	Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Sig	Keterangan
Harga Tiket X1	X1.1	0,361	0,819	0,001	Valid
	X1.2	0,361	0,695	0,001	Valid
	X1.3	0,361	0,519	0,003	Valid
	X1.4	0,361	0,648	0,001	Valid

Sumber data : hasil olahan komputer SPSS versi 22.

Berdasarkan uji Validitas terhadap variabel harga tiket, dapat diketahui bahwa seluruh instrumen data pada variabel harga tiket dinyatakan valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .



**Tabel 4.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas pelayanan**

Variabel	Item	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan X2	X2.1	0,361	0,791	0,001	Valid
	X2.2	0,361	0,669	0,001	Valid
	X2.3	0,361	0,836	0,001	Valid
	X2.4	0,361	0,610	0,001	Valid
	X2.5	0,361	0,645	0,001	Valid

Sumber data : hasil olahan komputer versi 22.

Berdasarkan uji Validitas terhadap variabel kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa seluruh instrumen data pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 4.9 Uji Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Item	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Sig	Keterangan
Harga Tiket X1	X1.1	0,361	0,828	0,001	Valid
	X1.2	0,361	0,789	0,001	Valid
	X1.3	0,361	0,907	0,001	Valid

Sumber data : hasil olahan komputer SPSS versi 22.

Berdasarkan uji Validitas terhadap variabel kepuasan pelanggan, dapat diketahui bahwa seluruh instrumen data pada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal maka instrument tersebut dianggap dapat dipercaya dalam menguji kebenaran di setiap instrumen.

Wiratna Sujerweni (2014) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0,6.

**Tabel 4.10 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Standart Reliabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Harga Tiket X1	0,768	0,6	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan X2	0,581	0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pelanggan Y	0,791	0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber data : hasil olahan komputer SPSS versi 22.

Berdasarkan tabel diatas menggunakan teknik dengan melihat Cronbach Alpha dimana suatu variabel dapat bernilai reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,6. Maka kesimpulannya dari instrumen yang telah dibuat adalah valid dan reliabel dan dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **4.4 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.4.1 Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2016), Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data distribusi normal atau tidal dilakukan uji statistik kolmogorov-Smirnov Test dengan ketentuan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.10847564
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.126
	Negative	-.079
Test Statistic		.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber data: hasil olahan SPSS versi 28.

Berdasarkan hasil yang telah diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS 28, diperoleh nilai signifikansi data sebesar 0,200 yang berarti  $> 0,05$  artinya data berdistribusi normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2016), Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation factor (VIF) dengan nilai cut off Yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance  $\geq 0,1$  atau sama dengan nilai VIF  $\leq 10$ .



**Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.194	2.334		.940	.355		
Harga tiket	.401	.165	.451	2.434	.022	.745	1.341
kualitas pelayanan	.131	.146	.167	.900	.376	.745	1.341

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber data : olahan hasil SPSS versi 22.

Berdasarkan dari hasil data diatas yang dihitung menggunakan SPSS 28 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diajukan untuk variabel harga tiket, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak terjadi gejala multikolonieritas karena nilai VIF masih diantara 1-10.

**4.4.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozal (2013:142) Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji glejser.

**Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
-.026	1.417		-.018	.986
.027	.100	.061	.274	.786
.031	.088	.078	.351	.729

Sumber data : hasil olahan SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan tidak adanya hetroskedastisitas dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Maka dapat di simpulkan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

#### 4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk melihat pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan terhadap kepuasan prelanggan dengan menggunakan persamaan linier. Berdasarkan analisa data dengan menggunakan SPSS 28 maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355
	Harga Tiket	.401	.165	.451	2.434	.022
	Kualitas Pelayanan	.131	.146	.167	.900	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber data :hasil olahan SPSS versi 22.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai a) sebesar 2,194 dan untuk harga tiket (nilai β) sebesar 0,401 sementara kualitas pelayanan sebesar 0,131, sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 2,194 + 0,401X_1 + 0,131X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta kepuasan pelanggan (Y) sebesar 2,194 yang menyatakan jika variabel X1,X2 sama dengan 0 yaitu harga tiket , kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 2,194.
2. Nilai koefisien X1 sebesar 0,401 yang berarti bahwa setiap peningkatan variabel X1(harga tiket ) sebesar 1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X1 yang ada di Stasiun kereta api ketapang berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan.
3. Nilai Koefisien X2 sebesar 0,131 artinya jika variabel X2 meningkat 1% dengan asumsi variabel X1 dan konstanta adalah 0, maka X2 meningkat 1% hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X2 berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan .

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap Y .

#### **4.4.5 Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2012:97) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu . nilai  $r^2$  yang rendah berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen berdasarkan uji  $R^2$  yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.15 Koefisien Determinasi**

R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.308	.256	1.149

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

Sumber data: Hasil olahan SPSS 28.

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa koefisiensi terdapat pada nilai Adjusted R square sebesar 0,256 . Hal ini berarti kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 25,6 %. Sedangkan sisanya sebesar 74,4% di jelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti variabel keputusan pelanggan , promosi , loyalitas pelanggan.

#### 4.4.6 Uji t (Pengaruh secara parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing masing variabel bebasnya secara sendiri terhadap variabel terikat. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) atau tidak dengan tingkat kesalahan 5%, uji ini dilakukan dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing variabel independent (bebas) dengan taraf signifikan < 0,05. Adapun hasil ujinya sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355
	Harga Tiket (x1)	.401	.165	.451	2.434	.022
	Kualitas Pelayanan (X2)	.131	.146	.167	.900	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber data: hasil olahan SPSS versi 28.

Dari hasil uji t diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan analisis data pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar  $2,434 > 2,052$  t tabel artinya nilai tersebut signifikan dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan stasiun kereta api ketapang banyuwangi.
2. Berdasarkan analisis data pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar  $0,900 < 2,052$  t tabel artinya nilai tersebut tidak signifikan dan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan stasiun kereta api ketapang banyuwangi.

#### **4.4.7 Uji F**

Menurut Ghozali (2012:98) Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama sama terhadap variabel bebas atau variabel terikat. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (y) uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan nilai f hitung  $> f$  tabel maka model yang dirumuskan sudah tepat . jika nilai hitung  $> f$  tabel maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai f tabel =  $f(k:n-k), f= 2 : 28$ , f tabel = 3,34 nilai f tabel dengan kesalahan 5 %. Adapun hasil ujinya sebagai berikut :

**Tabel 4.17 Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.834	2	7.917	5.999	.007 <sup>b</sup>
	Residual	35.633	27	1.320		
	Total	51.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Harga Tiket (x1)

Sumber data: hasil olahan SPSS versi 28

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F hitung sebesar  $5,999 > 3,34$  dan tingkat signifikansi  $0.007 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

#### **4.5 Interpretasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil uji analisis diatas dari beberapa variabel independen Harga tiket (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Variabel dependent Kepuasan pelanggan, maka hasil perhitungan dengan program SPSS versi 28 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

##### **4.5.1 Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen secara**

##### **Parsial**

Berdasarkan analisis yang di peroleh bahwa variabel independen Harga tiket, berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan dan variabel independen kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun kereta api Ketapang Banyuwangi. Dengan uraian sebagai berikut :

#### **4.5.2 Pengaruh Harga Tikert (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil pengujian Hipotesis (X1) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada variabel Harga Tiket terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini diikuti dengan hasil nilai t hitung (2,434) dengan tingkat signifikansi sebesar (2,052). Artinya variabel Harga tiket berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik Harga tiket yang diberikan kepada pelanggan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fifin Anggraini , Anindhyta Budiarti (2020) menyatakan bahwa variabel Harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

#### **4.5.3 Pengaruh Kualitas pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil pengujian Hipotesis (X2) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diikuti dengan hasil t hitung (0,900) dengan tingkat signifikansi sebesar (2,052). Artinya variabel kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan .

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Niken Oktaviasari, N. Rachma (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh positif kompetensi terhadap Kepuasan kerja pada karyawan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Pandanwangi Di Stasiun Ketapang Banyuwangi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Harga Tiket secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG), Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG).
2. Variabel harga tiket dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG).

#### **5.2 Implikasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen yaitu Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh signifikan dan juga tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, Harga tiket dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan bahwa variabel Harga Tiket menjadi hal penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG). Berdasarkan hasil analisis yang



diperoleh Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG), ini membuktikan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan Stasiun Ketapang tidak akan menjadi tolak ukur dan tidak meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Setelah dilakukannya penelitian pada studi kasus pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Ketapang menentukan apakah variabel independen harga tiket dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Ketapang Banyuwangi. Ini membuktikan bahwa harga tiket dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Pandanwangi di Stasiun Ketapang (KTG) Banyuwangi.

### **5.3 Saran**

#### **1) Bagi Stasiun Ketapang (KTG)**

Berdasarkan kesimpulan penelitian dapat diketahui bahwa Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Ketapang Banyuwangi. Hal ini dapat dipertimbangkan agar pimpinan dapat menerapkan Harga tiket dan Kualitas Pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan agar meningkatkan kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Ketapang banyuwangi.

#### **2) Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengembangan ilmu pengetahuan bagi yang akan meneruskan penelitian maupun yang akan

membuat penelitian yang sejenis sehingga diharapkan untuk terus di kembangkan dalam ilmu pengetahuan khususnya di lembaga terkait.

### 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mengambil data menggunakan metode kuesioner, melalui internet , dan melalui data-data perusahaan, disarankan untuk penelitian lain agar dapat melakukan penelitian lebih signifikan dengan menambahkan beberapa variabel yang beragam seperti variabel promosi , loyalitas, keputusan pelanggan, guna untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks dan lanjut agar lebih banyak mendapatkan informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Anggraini Fifin, b. a. (2020). Pengaruh harga promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di mediasi tujuan pada konsumen gojek. *e-jurnal,08(03)*, 2020, 89-94.
- Cooper, Donal R. dan C. William Emory, 1996. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Duana Pratiwi Ade, S. (2012). *Pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan Pengguna jasa kereta api kaligung mas kelas eksekutif pada PT KAI DOAP 4 Semarang*. Volume 1, Nomor2, Tahun 2012, Halaman 267-273, 3.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliyanto. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kurniawan, A. (2018). *Kurniawan, Aan and Su Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (KAI) Terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kelas eksekutif taksaka*. 13-20.
- Oktaviasari Niken, N. R. (2019). pengaruh kualitas pelayanan tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan penumpang kereta api tawang alun jurusan malang-banyuwangi di stasiun malang. *ejrm vol 08, no 05 februari 2019*.
- Putri, D. A. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kereta api kelas eksekutif ARGO BROMO ANGGREK PAGI*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume ... Nomor ... – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri

- Shintya Lumintang Intan, S. L. (2018). *Pengaruh hargadan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Go-Jekonlinepadamahasiswa FEB UNSRAT MANADO*. Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1778 – 1787, 5.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- [https://www.kai.id/corporate/about\\_kai/](https://www.kai.id/corporate/about_kai/)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun\\_Ketapang\\_\(Banyuwangi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Ketapang_(Banyuwangi))
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah\\_Operasi\\_IX\\_Jember](https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_IX_Jember)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta\\_api\\_lokal\\_Jawa\\_Timur#Pandanwangi](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_lokal_Jawa_Timur#Pandanwangi)
- <http://keretaapikita.com/jadwal-ka-pandanwangi/>

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KERETA API PANDANWANGI DI STASIUN KETAPANG

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Manajemen, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui harapan konsumen mengenai pelayanan kereta api yang ideal serta pengalaman yang telah dirasakan konsumen terhadap pelayanan Kereta Api Pandanwangi. Atas perhatian dan kerjasamanya,

Saya ucapkan Terimakasih atas kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Ainun Fitra Rahma

Kuesioner ini digunakan untuk menyusun penelitian skripsi yang dilakukan oleh Peneliti selaku Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember

**Keterangan Kuesioner:**

- 1. STS : Sangat Tidak Setuju
- 2. TS : Tidak Setuju
- 3. S : Setuju
- 4. SS : Sangat Setuju

**Profil Responden**

- 1. Jenis Kelamin :  LAKI-LAKI  PEREMPUAN
- 2. Usia :  15-20 Tahun  20-25 Tahun  
 25-50 Tahun
- 3. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Pegawai Negeri/Swasta  
 Pengusaha

## Daftar Pernyataan

### Variabel Harga Tiket (X1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Harga Tiket pada Kereta Api Pandanwangi terjangkau oleh semua kalangan				
2	Harga Tiket sejenis pada Kereta Api Pandanwangi relatif lebih rendah dari produk sejenis lain.				
3	Harga Tiket pada Kereta Api Pandanwangi sesuai dengan fasilitas yang di dapat				
4	Harga Tiket yang relatif lebih rendah menarik minat para penumpang				

### Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kemampuan customer service dalam memberikan penjelasan informasi yang diperlukan konsumen				
2	Keramahan customer service dalam melayani konsumen				
3	Kecepatan steward/stewardess dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api				
4	Kesopanan steward/stewardess dalam melayani konsumen				

### Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	pelayanan customer Service Cukup memuaskan bagi anda				
2	puaskah dengan fasilitas yang disediakan				
3	Puaskah dengan pelayanan yang di berikan steward/stewardess				
4	Puaskah dengan Harga yang relatif lebih rendah dan mendapat fasilitas yang baik				

### Tabulasi Data Responden

**Catatan: Semua data responden sudah dapat dipastikan telah melakukan perjalanan menggunakan jasa kereta api Pandanwangi di Stasiun Ketapang banyuwangi lebih dari 2 kali perjalanan**

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN
1	Maria Stevania W.B	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
2	Muhfidah	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
3	Dewi Iftitatul Aini	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
4	Mia Oktavia Sukma	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
5	Suci Novita Sari	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
6	Risma Rohmatul U.	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
7	Ria Riska Fauzi	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
8	Bima Zepta A.R	Laki-Laki	20-25 th	Pengusaha
9	Indri Wahyuni	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
10	Syayida Sahila P.	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
11	Linda Syafitri	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
12	Tamsilul Hamdi	Laki-Laki	20-25 th	Pengusaha
13	Nina Ulik Tantowi	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
14	Miftahul Unum	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
15	Ikha Putri P.S	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
16	Vila Qutro Nanda	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
17	Laily Nurmayanti	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
18	Ala Bidzibrillah	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
19	Johan Tanjung Ain	Laki-Laki	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
20	Nuristiana	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
21	Nurina Maysani	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
22	Emi Sri Astutik	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar



23	Husnul Hotima	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
24	Farha Suroiyah	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
25	Moh Yusron R.	Laki-Laki	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
26	Giska Medita Putri	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
27	Diah alfina	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
28	Melinda Riyanti	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar
29	Beti Mercori	Perempuan	20-25 th	Pegawai Negri/Swasta
30	Lusi Oktaviana	Perempuan	20-25 th	Mahasiswa/Pelajar

**TABULASI DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN**

No	Harga Tiket (X1)				Total X1	Kualitas Pelayanan (X2)					Total X2	Kepuasan Pelanggan			Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11
2	4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	3	3	3	9
3	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	4	4	4	12
4	4	3	4	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
6	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
7	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
8	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	4	3	4	11
9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	3	3	3	9
10	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
11	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9
12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	10
13	4	4	2	4	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9
14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9
15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	17	3	3	2	8
16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	4	11
17	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	9
18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
19	3	2	4	4	13	3	4	3	3	3	16	4	4	3	11
20	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
21	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
22	3	3	3	2	11	3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
23	3	2	4	4	13	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9
24	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12

26	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	8
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	8

*Lampiran 3 Analisis Deskriptif Responden*

Analisis Deskriptif Responden

**JENIS\_KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"LAKI-LAKI"	6	17.1	17.1	17.1
Valid "PEREMPUAN"	24	82.9	82.9	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"15-20TAHUN"	25	85.0	85.0	85.0
Valid "20-25TAHUN"	5	14.3	14.3	14.3
Total	30	100.0	100.0	

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"PELAJAR/MAHASIWA"	19	60.0	60.0	60.0
Valid "PEGAWAI NEGRI/SWASTA"	8	31.4	31.4	31.4
"PENGUSAHA"	3	8.6	8.6	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Harga (X1)*

Hasil Uji Validitas Harga (X1)

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.683**	.094	.437*	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.620	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.683**	1	.060	.078	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.753	.682	.000
	N	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.094	.060	1	.244	.519**
	Sig. (2-tailed)	.620	.753		.194	.003
	N	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.437*	.078	.244	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.016	.682	.194		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_x1	Pearson Correlation	.819**	.695**	.519**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)*

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.508**	.577**	.442*	.277	.791**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.014	.138	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.508**	1	.479**	.138	.323	.699**
	Sig. (2-tailed)	.004		.007	.466	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.577**	.479**	1	.437*	.477**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007		.016	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.442*	.138	.437*	1	.264	.610**
	Sig. (2-tailed)	.014	.466	.016		.159	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.277	.323	.477**	.264	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.138	.081	.008	.159		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_x2	Pearson Correlation	.791**	.699**	.836**	.610**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)*

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		<b>Correlations</b>			
		x3.1	x3.2	x3.3	Tota_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.463**	.651**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000
	N	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.463**	1	.579**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.010		.001	.000
	N	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.651**	.579**	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
Tota_x3	Pearson Correlation	.828**	.789**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

*Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas*

Hasil Uji Reliabilitas

Realiabilitas Harga (X1)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.581	4

Kualitas Pelayanan (X2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5



## Kepuasan Pelanggan (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

*Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas*

Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.10847564
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.126
	Negative	-.079
Test Statistic		.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 9 Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355	
	Harga tiket	.401	.165	.451	2.434	.022	
	kualitas pelayanan	.131	.146	.167	.900	.376	

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Lampiran 10 Hasil Uji Heterokesdisitas

Hasil Uji Heterokesdisitas

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Harga Tiket <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Abs\_Res

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.120 <sup>a</sup>	.014	-.059	.69749

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.193	2	.096	.198	.822 <sup>b</sup>
	Residual	13.135	27	.486		
	Total	13.328	29			

a. Dependent Variable: Abs\_Res

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.026	1.417		-.018	.986
	Harga Tiket	.027	.100	.061	.274	.786
	Kualitas Pelayanan	.031	.088	.078	.351	.729

a. Dependent Variable: Abs\_Res

### Lampiran 11 Analisis Regresi Linier Berganda

#### Regresi Linier Berganda

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Harga Tiket <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 <sup>a</sup>	.308	.256	1.14880

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.834	2	7.917	5.999	.007 <sup>b</sup>

Residual	35.633	27	1.320		
Total	51.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355
	Harga Tiket	.401	.165	.451	2.434	.022
	Kualitas Pelayanan	.131	.146	.167	.900	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 12 Hasil Koefisien Dertiminasi

#### Hasil Koefisien Dertiminasi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Harga Tiket <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 <sup>a</sup>	.308	.256	1.149

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.834	2	7.917	5.999	.007 <sup>b</sup>
	Residual	35.633	27	1.320		
	Total	51.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355
	Harga Tiket	.401	.165	.451	2.434	.022
	Kualitas Pelayanan	.131	.146	.167	.900	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 13 Uji T

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X2), Harga Tiket (x1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 <sup>a</sup>	.308	.256	1.14880

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Harga Tiket (x1)

Lampiran 14 Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.834	2	7.917	5.999	.007 <sup>b</sup>
	Residual	35.633	27	1.320		
	Total	51.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Harga Tiket (x1)





**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.194	2.334		.940	.355
	Harga Tiket (x1)	.401	.165	.451	2.434	.022
	Kualitas Pelayanan (X2)	.131	.146	.167	.900	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : ~~Aisyah~~ ~~Fitra~~ . Ainun Fitra Robius  
 N I M : 17.10460  
 JURUSAN : Manajemen  
 JUDUL : Pengaruh Harga tiket dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa kereta api pascasarwani di stasiun Ketapang, Banyuwangi

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1	Hary Sulaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- outline - paragraf</li> <li>- Lem. belah &amp; , lain dan</li> <li>Masalah</li> <li>- tabel</li> <li>Tabel 2.1</li> <li>- tabel</li> <li>hasil penelitian</li> <li>hasil penelitian</li> <li>hasil penelitian</li> <li>bagian -</li> </ul>	(Fitra) see 14/9/2024 
	Hanzah F		
1	Karin Budiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abstrak</li> <li>- Hasil revisi bag</li> <li>- Daftar isi</li> <li>- pengantar</li> </ul>	21/8   16/21 9

JEMBER, .....

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3

Catatan: