

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN ANGKUTAN MASAL CEPAT
(MASS RAPID TRANSIT) DI STASIUN PASAR TURI
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

DIAN HARIANTO
0942010022

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2013

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN ANGKUTAN MASAL CEPAT
(MASS RAPID TRANSIT) DI STASIUN PASAR TURI
SURABAYA

Disusun Oleh :

DIAN HARIANTO
NPM.0942010022

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi / Lisan

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dra. Lia Nirawati M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,
DEKAN

Dra.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam Penyusunan skripsi ini penulis mengambil Judul yaitu “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Masal Cepat (Mass Rapid Transit) Di Stasiun Pasar Turi Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban bagi mahasiswa dalam rangka memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Hasil penulisan skripsi ini bukanlah kemampuan dari penulis semata, namun terwujud karena bantuan dan bimbingan dari Dra. Ibu Lia Nirawati, M.Si sebagai dosen pembimbing. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M. Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dosen–dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Seluruh karyawan PT KAI DAOP VIII SB yang telah membantu meluangkan waktunya untuk memberikan informasi saran bagi penulis.
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan teman-teman seperjuangan angkatan 2009 di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN atas segala bantuan dan partisipasinya kepada penulis selama ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapat limpahan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga dengan terselesainya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Studi Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.2.1.1 Definisi Jasa.....	10
2.2.1.2 Karakteristik Jasa.....	11
2.2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.1.4 Macam-macam Jasa.....	14
2.2.1.5 Sifat-Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	16
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19

2.2.3 Ketepatan Waktu	23
2.2.4 Harga	23
2.2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	24
2.2.5 Fasilitas	26
2.2.6 Produk.....	29
2.2.6.1 Pengertian Produk	29
2.2.6.2 Penggolongan Produk.....	32
2.2.7 Kepuasan Konsumen	35
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	35
2.2.7.2 Strategi Kepuasan Konsumen.....	37
2.2.7.3Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	39
2.3 Kerangka Berpikir	42
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional.....	46
3.1.2 Pengukuran Variabel	49
3.2 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi	49
3.2.2 Sampel	50
3.2.3 Tehnik Penarikan Sampel.....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.3.1 Jenis Data.....	52

3.3.2	Sumber Data	52
3.3.3	Pengumpulan Data	52
3.4	Tehnik Analisis dan Uji Hipotesis.....	53
3.4.1	Uji Validitas.....	53
3.4.2	Uji Reliabilitas	54
3.5	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6	Teknik Analisis Data	57
3.7	Uji Hipotesis.....	58
3.7.1	Uji F.....	58
3.7.2	Uji t.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya PT. Kereta Api Indonesia.....	63
4.1.2	Tujuan Perusahaan	66
4.1.3	Visi, Misi dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia.....	66
4.2	Penyajian Data.....	67
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.2.3	Deskripsi Variabel Harga (X_1).....	69
4.2.4	Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu (X_2)	70
4.2.5	Deskripsi Variabel Fasilitas (X_3)	72

4.2.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	73
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis	76
4.3.1	Uji Validitas.....	76
4.3.2	Uji Reliabilitas	78
4.3.3	Uji Asumsi Klasik/BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) .	79
4.3.4	Regresi Linier Berganda.....	83
4.4	Pengujian Hipotesis	85
4.4.1	Uji Simultan (Uji F)	85
4.4.2	Analisis Secara Parsial (Uji t).....	87
4.5	Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN ANGKUTAN MASAL CEPAT (MASS RAPID TRANSIT) DI
STASIUN PASAR TURI SURABAYA**

Disusun Oleh:

DIAN HARIANTO

NPM: 0942010022

Pada era globalisasi dan seiring dengan pesatnya perkembangan jaman, maka sangat mempengaruhi akan pesatnya perkembangan moda transportasi yang cepat, aman dan nyaman. Semakin padatnya penduduk di perkotaan yang sering menyebabkan kemacetan, maka salah satu terobosan moda transportasi angkutan masal menunjuk ada kereta api komuter cepat (mass rapid transit) yang mempunyai trayek antar kota yaitu dari Surabaya menuju Lamongan. Keberadaan kereta api komuter dipercaya bisa membantu memecah permasalahan tentang kemacetan kota, karena dengan kereta api kita bisa menempuh jalan dengan bebas hambatan karena pada dasarnya kereta api memiliki jalannya sendiri. Penelitian ini difokuskan pada perumusan masalah dari Harga, Ketepatan Waktu dan Fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Pasar Turi, Surabaya.

Metode penelitian ini menggunakan populasi calon penumpang kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan yang ada di stasiun pasar turi. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak seratus orang pengguna kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan dan menggunakan jenis data premier, dengan cara menyebarkan 100 kuisioner kepada penumpang kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan. Sedangkan teknik analisis penelitian menggunakan teknik analisis linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah:

Variable Harga, Ketepatan Waktu dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Variable Harga, Ketepatan Waktu dan Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci :

Harga (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya laju arus urbanisasi mengakibatkan perkembangan kota semakin kompleks. Kebutuhan jaringan transportasi untuk menampung pergerakan warga kotanya pun semakin meningkat pula. Hal itu juga didorong oleh meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk yang kurang terlayani oleh angkutan umum yang memadai. Disamping itu terdapat pula peningkatan harga tanah di pusat kota dan pinggiran kota yang meningkatkan kebutuhan transportasi, bagi masyarakat yang tinggal dipinggir kota. Warga masyarakat kota tinggal semakin jauh dari tempat kerjanya, pertumbuhan penduduk selalu menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun sehingga transportasi merupakan kebutuhan yang sangat vital. Kota Surabaya merupakan kota metropolitan kedua setelah Jakarta.

Transportasi merupakan salah satu infrastruktur wilayah yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penyediaan dan perencanaannya. Sarana dan prasarana transportasi merupakan alata akses ke lokasi dimana tata guna lahan dapat berubah karenanya. Oleh karena itu, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan di daerah perkotaan. Kota yang baik dapat ditandai dengan melihat kondisi pengangkutannya. Transportasi yang aman dan lancar, selain mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota.

Sarana transportasi meliputi pemilikan kendaraan pribadi dan sarana transportasi umum. Akhir-akhir ini, sarana transportasi massal di Indonesia yang

banyak digunakan oleh masyarakat diantaranya bus dan kereta api. Tetapi seiring dengan peningkatan pertumbuhan perekonomian di Indonesia, pemilikan kendaraan pribadi (mobil dan sepeda motor) merupakan cerminan hasil interaksi antara peningkatan taraf hidup dan kebutuhan mobilitas penduduk di daerah perkotaan.

Untuk mengimbangi dan menekan laju peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, harus dilakukan pada sistem angkutan umum. Perbaikan tersebut berdasarkan daya kemampuan angkut yang besar, kecepatan yang tinggi, keamanan dan kenyamanan perjalanan yang memadai, dan karena digunakan secara massal haruslah dengan biaya perjalanan yang terjangkau. Jadi, harus ada sistem transportasi baru yang tidak terikat oleh jalan raya yang memenuhi semua persyaratan itu.

Oleh karena itu, transportasi menggunakan KA diperkirakan menjadi alternative utama di masa mendatang. Setelah kondisi jalan darat semakin padat. Kereta api merupakan sarana transportasi yang dapat menyelenggarakan rencana-rencana perjalanan secara teratur dan dapat diadakan (reguler and reliable schedule), yang artinya tidak banyak tergantung pada cuaca kecuali badai, topan atau banjir. Tingkat keselamatannya tinggi, hingga ada jaminan barang-barang sampai di tujuan dengan keadaan baik. Disamping itu pelayanan jasa angkutan kereta api bersifat komplementer terhadap jasa angkutan lainnya.

Pada akhir-akhir ini peranan kereta api penumpang mulai meningkat kembali, bukan hanya antar kota, tetapi juga di daerah perkotaan yang lalu lintasnya padat. Hal itu disebabkan karena kereta api mempunyai beberapa indikator yang dapat menunjukkan keberhasilan dalam kinerja sistem operasi. Meliputi keselamatan, keadaan, fleksibilitas, kenyamanan dan kecepatan.

Oleh karena itu muncul rencana mengembangkan sistem angkutan massal cepat (mass rapid transit) yang pilihan utamanya adalah pengembangan penggunaan jenis model transportasi kereta api yang berkapasitas besar yang dikenal dengan Komuter.

Kemacetan lalu lintas di kota Surabaya bersifat temporal, sehingga Surabaya harus memiliki jaringan transportasi massal yang besar dan dapat diandalkan, yang tidak polutif, nyaman, aman dan dapat dipercaya untuk penumpang serta ekonomis bagi operatornya. Peningkatan transportasi kolektif dengan kereta api di wilayah Surabaya juga merupakan salah satu taruhan untuk seluruh wilayah Jawa dan Nasional karena daerah ini merupakan satu dari pusat-pusat syaraf jaringan kereta api Jawa yang luas.

Peluncuran kereta api komuter Surabaya-Lamongan ini diharapkan mampu membantu mengatasi masalah transportasi kedua kota ini. Apalagi dengan jumlah penduduk Lamongan 1,3 juta lebih yang merupakan kabupaten dengan jumlah desa terbanyak nomor dua di Indonesia, bisa memperlancar arus angkutan Surabaya-Lamongan pergi pulang. Kapasitas sulam 300 penumpang dengan dua gerbong. Kecepatan yang bisa dijalankan 40-60 km/jam dengan jarak tempuh kurang lebih 41 km. Kereta api komuter ini melewati 7 titik perhentian, yaitu : stasiun Lamongan, Duduk Sampeyan, Cerme, Benowo, Kandangan, Tandes dan berhenti di stasiun Pasar Turi Surabaya.

<http://www.jatim.go.id/news.php?id=6290>

Kereta api merupakan sistem transportasi yang utama dalam mengangkut barang dan orang di daratan bagi banyak negara di dunia. Namun demikian, pengangkutan ini mempunyai lingkungan spesifik tertentu agar jasanya tersedia secara ekonomis dan efisien.

Jika dilihat dari harga tiket untuk kereta api komuter relatif sangat terjangkau, selain ekonomis dan efisien, kereta api juga sangat cocok angkutan jarak jauh dimana angkutan kendaraan bermotor yang sesak pergerakannya, membosankan dan melelahkan seringkali lebih mahal khususnya untuk jarak jauh, selain itu tingkat resikonya juga jauh lebih besar jika menggunakan kendaraan pribadi dalam menempuh perjalanan jauh.

Selain itu, dalam hal ketepatan waktu kereta api lebih cepat apabila dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya, karena kereta api mempunyai rel kereta sendiri yang tentunya terbebas dari kemacetan kota yang sangat menyita waktu.

Angkutan kereta api juga merupakan angkutan yang bersifat public utility, suatu usaha dikatakan public utility bilamana dia menghasilkan komoditi dan jasa untuk kepentingan masyarakat banyak dan karenanya sangat diperlukan bagi kesejahteraan umum masyarakat.

Dalam hal fasilitas, kereta api komuter lintas Su-Lam sudah cukup baik karena sudah terdapat beberapa fasilitas didalam kereta, misalnya: kamar kecil didalam kereta, charger handphone dan tempat duduk yang layak. Akhir-akhir ini kereta api juga berusaha meningkatkan fasilitas dengan memberikan AC (Air Conditioner) didalam kereta api, namun masih belum berjalan dengan semestinya.

Sifat lain dari angkutan kereta api adalah bersifat secara besar-besaran (Large Scale Understanding), yang artinya banyak diperlukan baik jumlah permodalan yang besar untuk investasi volume angkutan dan trafik baru yang ditawarkan tersebut. (Kamaluddin, 2003:45).

Menurut Studi Sistem Transportasi Kereta Api Regional Surabaya tahap 1 badan penanggung jawab perkereta apian di Indonesia meliputi :

1. Departemen Perhubungan RI, Direktorat Jendral Perkereta Apian
2. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas)
3. PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Ditingkat daerah yaitu meliputi :

1. Propinsi Jawa Timur, Badan Perencanaan Pembangunan Propinsi, Dinas Perhubungan.
2. Walikota Surabaya, Badan Perencanaan Pembangunan Kota, Dinas Perhubungan dan Pekerjaan Umum.
3. PT. Kereta Api, Daerah Operasi VIII, proyek-proyek prasarana kereta api (DAOP VII, VIII, IX).
4. Pihak-pihak yang bersangkutan dengan proyek, meliputi ITS, DLLAJL, Organda dan Pengusaha Bandar Udara Juanda, Surabaya (PAPI).

Melihat perkembangan kualitas maupun kuantitas kereta api sebagai angkutan masal cepat, pemerintah baik pusat maupun daerah telah mengeluarkan kebijakan yang bersifat mengatur serta mengawasi jumlah maupun jenis moda transportasi yang beroperasi dalam :

- a. Undang-undang No. 13 tahun 1992 tentang perkereta apian.
- b. Peraturan Pemerintah (PP) NO. 69 tahun 1998 tentang sarana dan prasarana kereta api.
- c. Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 tahun 1998 tentang lalu lintas dan angkutan kereta api.
- d. KM hub 52/00 tentang jalur kereta api.
- e. KM hub 53/00 tentang perpotongan dan atau persinggungan jalur kereta api dengan bangunan lain.

Keuntungan pertama yang diperoleh masyarakat di komuter surabaya – lamongan, yakni masyarakat pengguna kereta api komuter surabaya – lamongan ini nantinya akan terhindar dari kemacetan. Selain itu, masyarakat juga terhindar dari hujan dan banjir yang sekarang sedang melanda beberapa ruas jalan di daerah baik di Surabaya, Gresik maupun Lamongan. Kemudian dari segi ekonomis, masyarakat dapat lebih menghemat pengeluaran biaya BBM yang kini semakin tinggi harganya. Sementara ini, kereta api komuter surabaya – lamongan masih menyiapkan dua gerbong dengan kapasitas 68 orang per gerbongnya.

Kereta api komuter Surabaya – Lamongan (Sulam) dioperasikan perdana pada tanggal 15 Februari 2006. komuter dengan dua gerbong ini diresmikan oleh Dirjen Perkeretaapian Departemen Perhubungan Siewito Ekosaputro. Dalam peresmian itu turut hadir komisi 5 DPR RI Hadi Susilo, Kepala Dinas Perhubungan Pemrov wilayah Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan (Gerbang Kertosusilo).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari harga, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?
2. Apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari harga, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari harga, ketepatan waktu dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari harga, ketepatan waktu dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperkaya kajian tentang kepuasan masyarakat pengguna serta masyarakat umum dalam pemanfaatan kereta api komuter surabaya – lamongan khususnya dalam pemanfaatan angkutan cepat masal (mass rapid transit) dalam pelayanan angkutan publik pada umumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur khususnya dan manajemen pengelola transportasi pada umumnya sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan acuan dalam melakukan pengambilan keputusan kebijakan angkutan cepat masal (mass rapid transit) tentang strategi perbaikan sistem angkutan umum baru untuk mengimbangi dan

menekan laju pengguna angkutan pribadi serta memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat kota.