



**PERTIMBANGAN MELAKUKAN *SWITCHING INTENTION* PENUMPANG
KERETA API LOGAWA DAOP IX JEMBER**

THE CONSIDERATION OF DOING *SWITCHING INTENTION* LOGAWA'S
TRAIN PASSENGER DAOP IX JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Diana Silfiani

NIM. 110810201044

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Diana Silfiani
NIM : 110810201044
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : *Pertimbangan Melakukan Switching Intention*
Penumpang Kereta Api Logawa Daop IX Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 13 April 2016

Yang menyatakan,

Diana Silfiani

NIM. 110810201044

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERTIMBANGAN MELAKUKAN *SWITCHING*
INTENTION PENUMPANG KERETA API LOGAWA
DAOP IX JEMBER
Nama Mahasiswa : Diana Silfiani
NIM : 110810201044
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : 13 April 2016

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Hj. Diah Yulisetiari, SE, M.Si

H.N. Ari Subagio, SE, M.Si

NIP 196107291986032001

NIP 197311092000031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1- Manajemen

Dr. Ika Barokah S, S.E, M.M.

NIP. 197805252003122002

JUDUL SKRIPSI
PERTIMBANGAN MELAKUKAN *SWITCHING INTENTION* PENUMPANG
KERETA API LOGAWA DAOP IX JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Diana Silfiani

NIM : 110810201044

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

13 April 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Mohamad Dimiyati M.Si. : (.....)

NIP. 196704211994031008

Anggota : Hadi Paramu MBA,Ph.D : (.....)

NIP. 196901201993031002

Anggota : Dr. Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E.,M.Si :

NIP. 197405022000032001 : (.....)



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

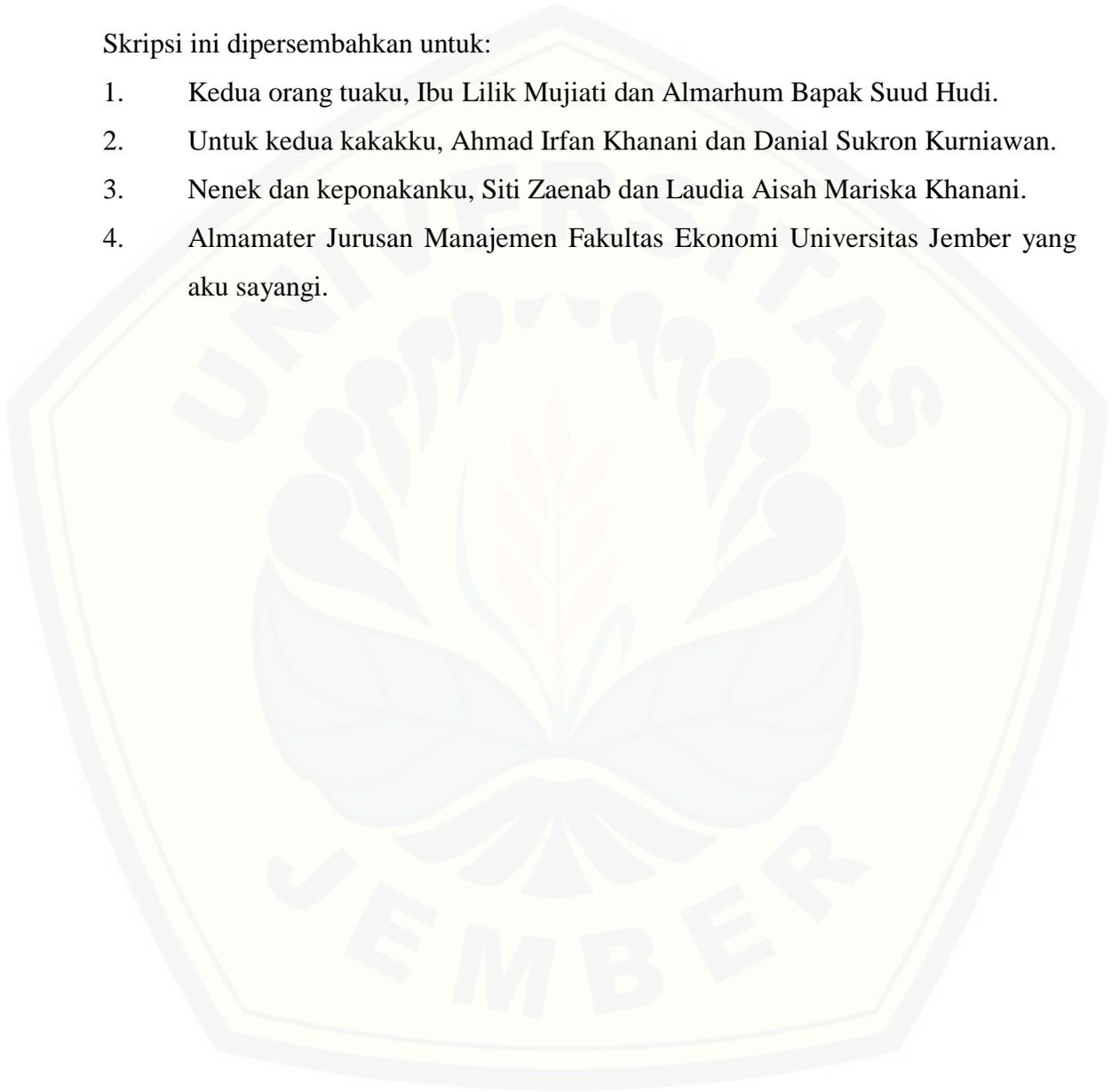
Moehammad Fathorrozi M.Si.

NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Lilik Mujiati dan Almarhum Bapak Suud Hudi.
2. Untuk kedua kakakku, Ahmad Irfan Khanani dan Danial Sukron Kurniawan.
3. Nenek dan keponakanku, Siti Zaenab dan Laudia Aisah Mariska Khanani.
4. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang aku sayangi.



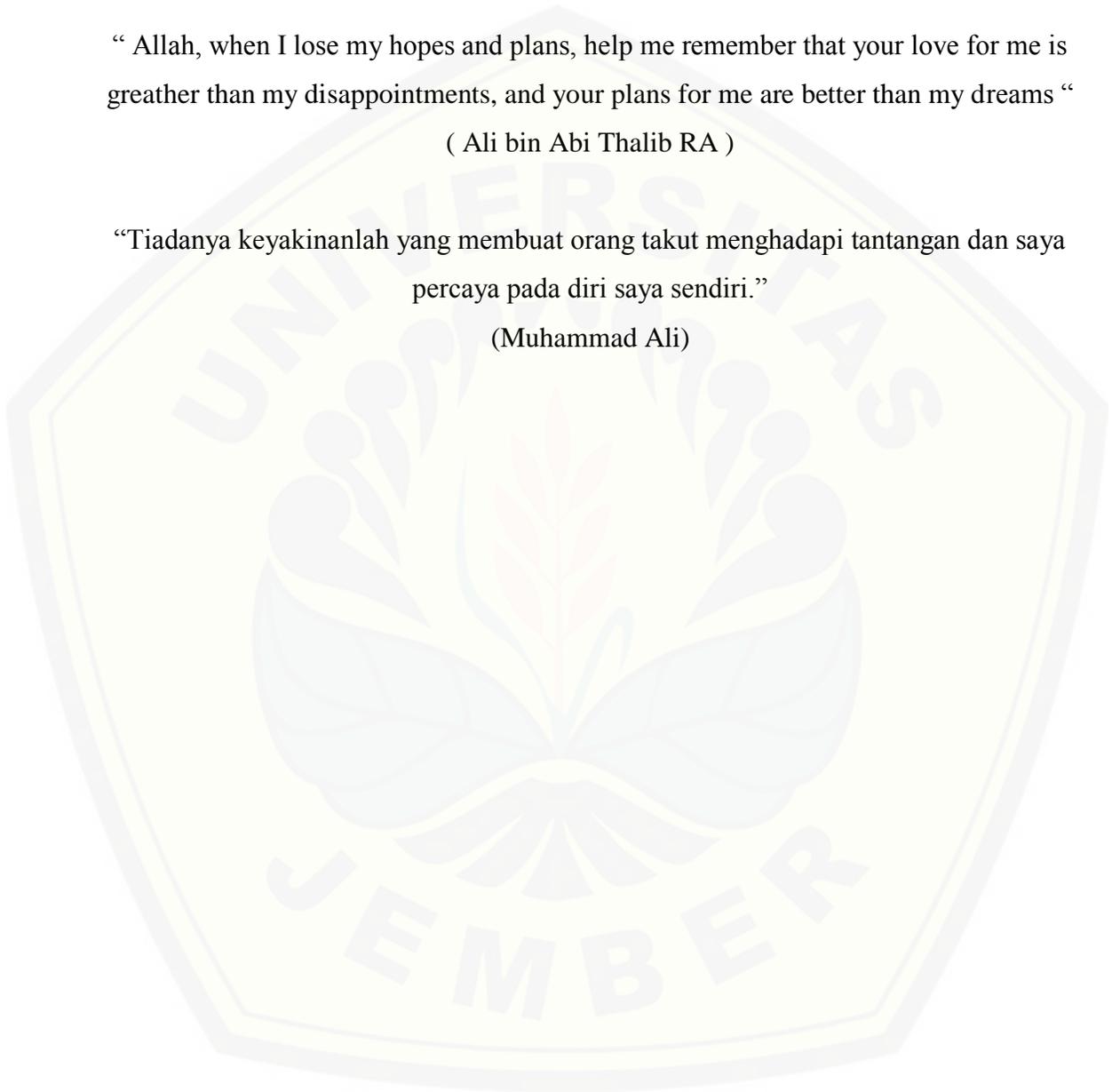
MOTTO

“ Allah, when I lose my hopes and plans, help me remember that your love for me is greather than my disappointments, and your plans for me are better than my dreams “

(Ali bin Abi Thalib RA)

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan dan saya percaya pada diri saya sendiri.”

(Muhammad Ali)



RINGKASAN

Pertimbangan Melakukan *Switching Intention* Penumpang Kereta Api Logawa Daop IX Jember; Diana Silfiani, 110810201044; 2016; 102 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Persaingan dunia bisnis di segala bidang saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh semua perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di dunia bisnis saat ini. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas baik produk maupun jasa, dan strategi pemasaran yang dilakukan harus tepat sasaran. Persaingan bisnis yang terjadi sangat ketat ini juga dialami oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Perusahaan jasa yang ingin berkembang dan mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, pelayanan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik kepada para konsumennya.

Jasa transportasi merupakan salah satu jenis bisnis jasa di Indonesia. Jasa transportasi di Indonesia saat ini terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara. Jasa transportasi merupakan suatu sarana yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu jenis transportasi darat yang dapat dijadikan alternatif di Jember adalah kereta api. PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan satu-satunya perusahaan jasa transportasi kereta yang melayani angkutan penumpang dengan tujuan perjalanan antar kota dan antar provinsi. Kereta api merupakan alat transportasi yang mempunyai banyak keunggulan seperti rendah polusi, bebas macet, bersifat massal, dan juga waktu yang relatif cepat. Kereta api Logawa merupakan salah satu jenis kereta api ekonomi AC yang ada di Indonesia. Kereta api Logawa ini transit di berbagai stasiun mulai dari stasiun kecil hingga dengan kapasitas besar seperti stasiun Lempuyangan (Yogyakarta), stasiun Madiun, stasiun Gubeng (Surabaya), stasiun Sidoarjo dan

stasiun Jember. Keberangkatan kereta api Logawa dari Jember dengan tujuan akhir Purwokerto dijadwalkan berangkat pukul 05.00 pagi dan sampai di stasiun Gubeng (Surabaya) kurang lebih pukul 08.45. Harga tiket kereta api Logawa saat ini mengalami kenaikan sejak 1 Januari 2015 menjadi Rp. 80.000. Harga tiket kereta api akan berubah-ubah sesuai dengan kebijakan pihak PT KAI.

Kepala Hubungan Masyarakat Daop IX Jember Eko mengatakan peningkatan kualitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna kereta api. Meskipun demikian, masih banyak pula orang yang menggunakan jasa transportasi selain kereta api. Banyaknya jasa transportasi lain yang juga memberikan pelayanan dan fasilitas yang tidak kalah dengan layanan yang diberikan dari pihak PT. KAI, seperti travel, bus, dan lain-lain ini ternyata menimbulkan fenomena menarik dari *switching intention*. *Switching intention* merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa penumpang akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada jasa baru. Hal ini didukung dengan banyaknya jasa transportasi yang bersaing memberikan kualitas terbaiknya untuk calon penumpangnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sesuai dengan penjelasan Nasir (1988: 63), deskriptif kualitatif merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat sesuai dengan realitas yang ada. Hasil dari wawancara seluruh informan yaitu penumpang kereta api Logawa Jurusan Jember-Surabaya yang berjumlah sepuluh orang, jawaban terbanyak yang mereka utarakan tentang pertimbangan melakukan *switching intention* menggunakan transportasi selain kereta api Logawa untuk bepergian ke Surabaya adalah adanya faktor ketidaknyamanan. Informan lebih memilih transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman saat menggunakannya yang tidak dimiliki kereta api Logawa seperti travel, bus, dan kendaraan pribadi.

SUMMARY

The Consideration Of Doing *Switching Intention* Logawa's Train Passenger DAOP IX JEMBER; Diana Silfiani ; 110810201044; 2016; 104 pages; Management Department – Economic Faculty of Jember University.

The competition of business world in every sectors nowadays is experiencing a quick expansion. This case is challenge that must be dealt by all companies. There are many ways that can be done by company to survive and compete in this business world. One thing is to improving the quality of products and services, and the marketing strategy should be targeted, this business competition is also experienced by companies that engaged in service's sector. A services company that want to grow and maintain its presence in the business world should be able to provide quality services with competitive prices, faster service and better service to their customers.

Transportation services is one kind of business in Indonesia. Transportation services in Indonesia today consist of land, sea, and air. Transportation services is something that can not be separated and needed by people in everyday life. One type of ground transportation that can be used as an alternative in Jember is a train. PT Indonesia Train is the only transportation services that serve transit passengers with destination travel between cities and between provinces. The train is a transportation that has many advantages such as low pollution, jam-free, and also a relatively quick time. Logawa train is one of the economic train AC in Indonesia. This Logawa transit trains at various stations, ranging from small to the station with a large capacity such as Lempuyangan (Yogyakarta), madiun station, Gubeng (Surabaya) station, sidoarjo station, and Jember station. The train departure of Logawa with the ultimate goal purwokerto is scheduled to depart at 05.00 am and arrived at the Gubeng (Surabaya) station approximately, 08.45 am. The current price of Logawa train tickets increases

since 1 January 2015 to 80.000. The train ticket prices will change in accordance with the policies of the PT KAI.

The head of public relations DAOP IX Jember, Eko said that the increase in quality provided by PT Indonesian train to get a good assessment of rail users. Nevertheless, there are still many people who use the services of transport other than railways. Many other transportation services that also provide services and facilities that are not inferior to the services provided from the PT KAI, such as travel, buses, and others have turned out to lead to an interesting phenomenon of switching intention. Switching intention is the probability or certainty that the passengers would switch from the current service provider to the new service. It is supported by many competing transport services provide the best quality for prospective passengers.

This study used a qualitative descriptive approach. In accordance with the explanation Nasir, a qualitative descriptive fact-finding with interpretasi appropriate to reality.

This research using Qualitative Descriptive Approach. Based on explanation by Nasir (1988,63), Qualitative Descriptive is a searching of fact with axact interpretation based on reality. Result from interview with informant which is ten answer that they gave about consideration to do Switching Intention using ither Transportation besides Logawa Train to travel from Jember to Surabaya is Uncimfortable Factor. Informant chose public transportation that provide comfort feeling during using it which is not owned by Train such as Travel Car, Buses, and Private Car.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah, dan karuniaNya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERTIMBANGAN MELAKUKAN *SWITCHING INTENTION* PENUMPANG KERETA API LOGAWA DAOP IX JEMBER”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Penyusun skripsi ini dapat berjalan sebagai mana mestinya karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Mohamad Dimiyati M.Si. selaku dosen penguji utama skripsi yang banyak memberI masukan yang bermanfaat.
4. Bapak Hadi Paramu MBA, Ph.D selaku dosen penguji anggota yang banyak member kritik dan saran yang bermanfaat.
5. Dr. Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E., M.Si. selaku dosen penguji anggota yang banyak member kritik dan saran yang bermanfaat.

6. Dr. Hj. Diah Yulisetiarni, SE,M.Si selaku pembimbing I skripsi yang telah sepenuh hati dan sabar dalam memberikan pengarahan dan nasehat yang membangun bagi penulis.
7. Bapak H.N. Ari Subagio, SE,M.Si selaku pembimbing skripsi II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sangat baik.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan banyak ilmu dan seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang banyak memberikan semangat tersendiri dalam penyelesaian tugas akhir.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Lilik Mujiati dan Almarhum Bapak Suud Hudi yang telah memberikan banyak sekali kasih sayang, cinta, doa, dan semangat selama perjalanan penyelesaian tugas akhir.
10. Kakakku tersayang, Ahmad Irfan Khanani dan Danial Sukron Kurniawan yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Nenek dan ponakanku, Siti Zaenab dan Laudia Aisah Mariska Khanani yang tidak hentinya memberikan kekuatan dan keceriaan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
12. Semua kerabat tersayang, Debby Ismira, Anggy Restia, Adelia Maris, Diah Resty, Dodo Dias, Mas Andik Rega, Riri Dwipurnamasari, Mas Hurry Dwipayana Pitoyo, yang selalu memberikan semangat dan kekuatan yang luar biasa selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
13. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Jember, semoga kesuksesan menyertai kalian.
Semoga Allah SWT selalu meberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah tulus ikhlas membantu penulis menyampaikan penghargaan dan terima

kasih yang sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi yang membacanya, Amin.

Jember, 13 April 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian/Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	6
2.1.2 Switching Intention	9
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Proses Berfikir	17

BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Informan/Subjek Penelitian	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Peran Peneliti	22
3.5 Isu-Isu Etika	22
3.6 Metode Analisis Data	23
3.7 Validitas dan Reliabilitas	26
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	29
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	34
4.2 Proses Pengumpulan dan Analisis Data	35
4.3 Pembahasan	66
4.3.1 Pertimbangan Melakukan <i>Switching Intention</i> Penumpang Kereta Api Logawa jurusan Jember-Surabaya	66
4.3.2 Perilaku <i>Switching Intention</i> Penumpang Kereta Api Logawa jurusan Jember-Surabaya	70
4.4 Keterbatasan Masalah	73
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN I	79
LAMPIRAN II	80
LAMPIRAN III	81
LAMPIRAN IV	82

LAMPIRAN V 102

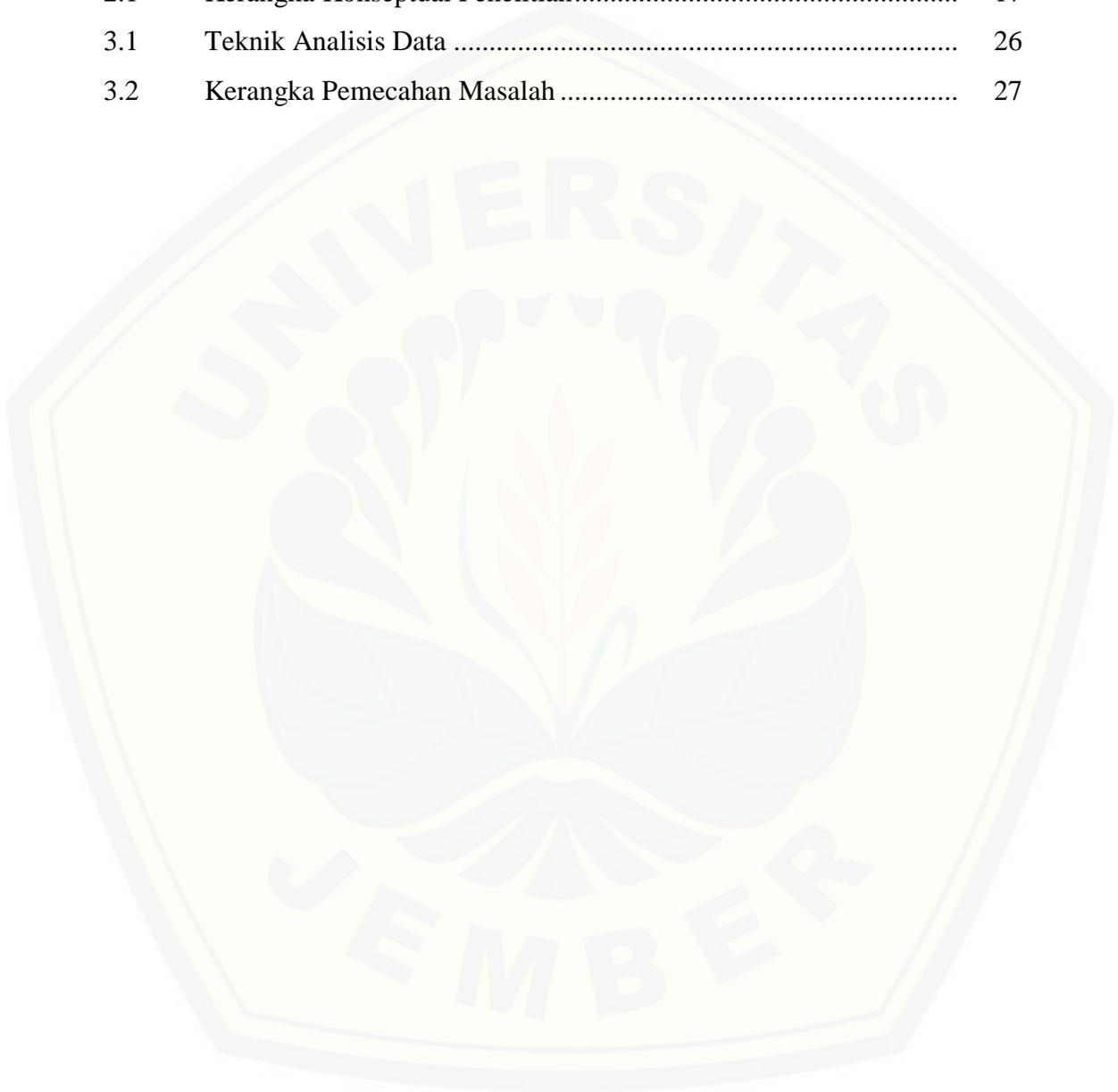


DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	15
4.1 Daftar Perubahan Harga Tiket Kereta Api Logawa Periode 2011-2015.....	32
4.2 Daftar Informan Penumpang Kereta Api Logawa Jurusan Jember-Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Frekuensi Bepergian.....	34
4.3 Daftar Informan Penumpang Kereta Api Logawa dan Jenis Transportasi Yang Digunakan Dalam 6 Bulan Terakhir.....	63
4.4 Daftar Kepentingan Informan Penumpang Kereta Api Logawa Bepergian Ke Surabaya.....	64
4.5 Pertimbangan Informan Penumpang Kereta Api Logawa Jurusan Jember-Surabaya Dalam Menggunakan Transportasi Selain Kereta Api Logawa.....	66

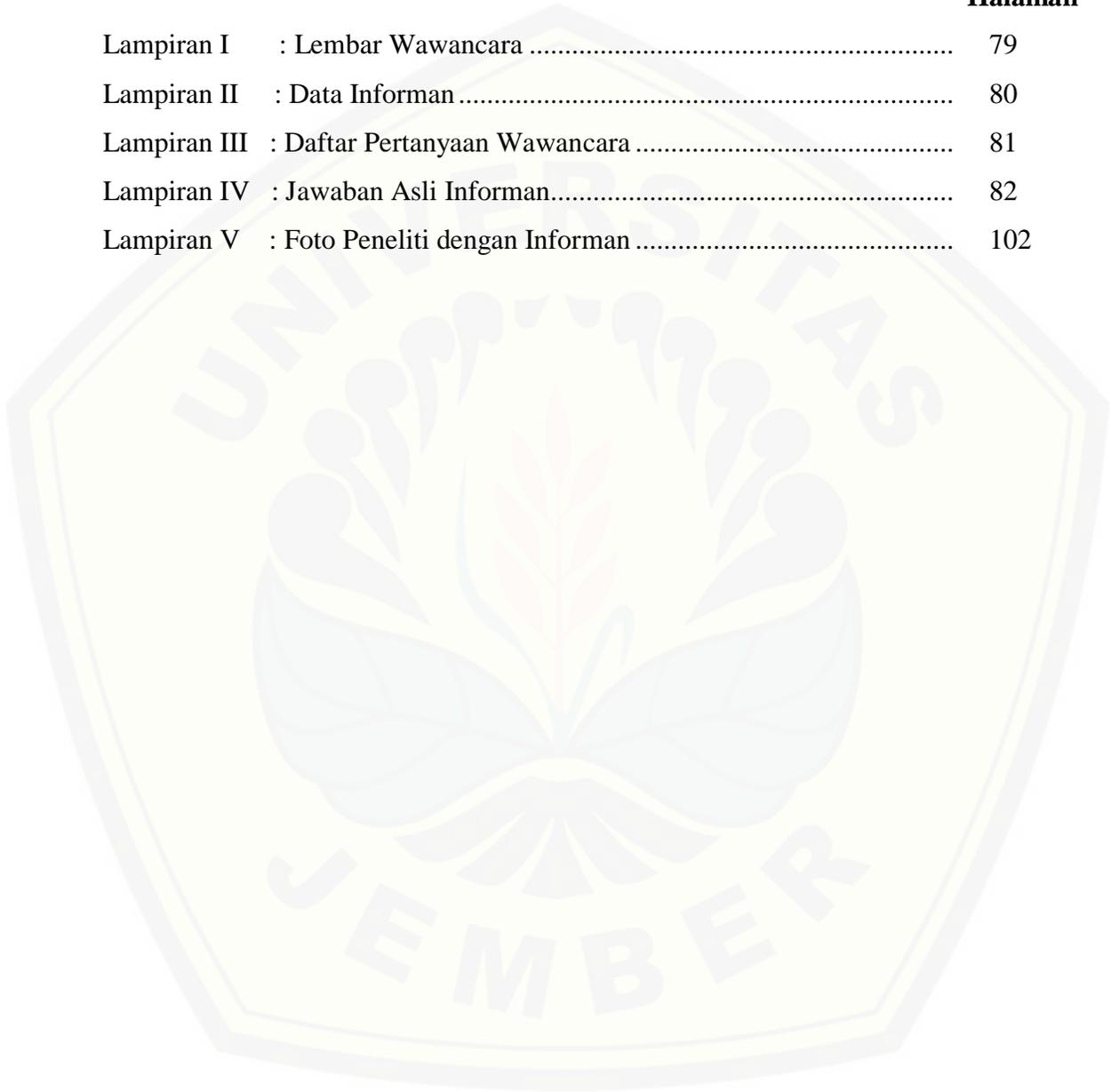
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
3.1 Teknik Analisis Data	26
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	27



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I : Lembar Wawancara	79
Lampiran II : Data Informan	80
Lampiran III : Daftar Pertanyaan Wawancara	81
Lampiran IV : Jawaban Asli Informan.....	82
Lampiran V : Foto Peneliti dengan Informan	102



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia bisnis di segala bidang saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh semua perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di dunia bisnis saat ini. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas baik produk maupun jasa, dan strategi pemasaran yang dilakukan harus tepat sasaran. Persaingan bisnis yang terjadi sangat ketat ini juga dialami oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Perusahaan jasa yang ingin berkembang dan mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, pelayanan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik kepada para konsumennya.

Organisasi bisnis dapat bertahan dalam kompetisi yang ketat saat ini didasari oleh 7 aspek menurut Soemanagara (2008:26), yaitu konsumen tepat sasaran, kualitas penciptaan produk terbaik melalui penguasaan teknologi terbaru, adanya diferensiasi produk yang ditawarkan dengan pesaing, *positioning* produk dan perusahaan sebagai penggerak pasar, kecepatan dalam penetrasi pasar (lokal maupun international), sumber daya manusia dengan kualitas tertinggi dan mampu bekerja secara tim, kepemimpinan yang mampu beradaptasi dalam kondisi yang selalu berubah-ubah.

Jasa transportasi merupakan salah satu jenis bisnis jasa di Indonesia. Jasa transportasi di Indonesia saat ini terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara. Jasa transportasi merupakan suatu sarana yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Namun, untuk kota Jember jasa transportasi yang ada hanyalah jasa transportasi darat dan udara. Umumnya orang menggunakan kendaraan pribadi atau menggunakan alternatif lain sebagai alat

transportasi untuk mengantarkan mereka ke tempat tujuan. Salah satu jenis transportasi darat yang dapat dijadikan alternatif di Jember adalah kereta api.

PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan satu-satunya perusahaan jasa transportasi kereta yang melayani angkutan penumpang dengan tujuan perjalanan antar kota dan antar provinsi. Kereta api merupakan alat transportasi yang mempunyai banyak keunggulan seperti rendah polusi, bebas macet, bersifat massal, dan juga waktu yang relatif cepat. Saat ini pihak PT KAI juga meningkatkan beberapa fasilitasnya seperti pembelian tiket yang dapat dilakukan secara online, tiket kereta api yang disesuaikan dengan kapasitas kereta (tidak ada konsumen kereta api yang tidak mendapatkan tempat duduk), gerbong kereta yang bersih, penggunaan AC di setiap gerbongnya, pedagang makanan yang dilarang masuk kereta, jumlah anggota keamanan yang jumlahnya semakin banyak, penambahan jajaran kereta api baru, dan peningkatan kualitas lainnya.

Kereta api Logawa merupakan salah satu jenis kereta api ekonomi AC yang ada di Indonesia. Kereta api Logawa ini transit di berbagai stasiun mulai dari stasiun kecil hingga dengan kapasitas besar seperti stasiun Lempuyangan (Yogyakarta), stasiun Madiun, stasiun Gubeng (Surabaya), stasiun Sidoarjo dan stasiun Jember. Keberangkatan kereta api Logawa dari Jember dengan tujuan akhir Purwokerto dijadwalkan berangkat pukul 05.00 pagi dan sampai di stasiun Gubeng (Surabaya) kurang lebih pukul 08.45. Harga tiket kereta api Logawa saat ini mengalami kenaikan sejak 1 Januari 2015 menjadi Rp. 105.000. Harga tiket kereta api akan berubah-ubah sesuai dengan kebijakan pihak PT KAI.

Kepala Hubungan Masyarakat Daop IX Jember Eko mengatakan peningkatan kualitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna kereta api. Meskipun demikian, masih banyak pula orang yang menggunakan jasa transportasi selain kereta api. Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suryamin berpendapat bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang kereta api pada

April 2015 dan sebagian penumpang kereta api bergeser ke pesawat. Data Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional pada April 2015 yang dirilis Badan Pusat Statistik, terungkap peralihan penumpang dari kereta ke pesawat tersebut. Jumlah penumpang kereta api sepanjang April 2015 hanya 26,6 juta orang atau turun 2,57 persen dibanding Maret 2015 yang mencapai 27,2 juta penumpang. (TEMPO.CO, Jakarta: Senin 01 Juni 2015). Hal ini disebabkan karena adanya pencabutan subsidi oleh pemerintah sehingga harga tiket kereta api kelas ekonomi sempat naik hingga 100%. Selain itu, banyaknya jasa transportasi lain yang juga memberikan pelayanan dan fasilitas yang tidak kalah dengan layanan yang diberikan dari pihak PT. KAI, seperti travel, bus, dan lain-lain. Pada jasa transportasi travel, pihak travel memberikan layanan berupa layanan *door to door* yang merupakan ciri khas layanan travel dan sudah dilakukan sejak sebelum adanya kereta api ekonomi ber-ac. Jasa transportasi bus juga memberikan peningkatan layanan berupa perbaikan-perbaikan di dalam bus seperti penyesuaian tarif, AC, dan tempat duduk dan perbaikan pelayanan ini sudah dilakukan bus sejak lama sebelum kereta api ber-ac. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, masih terdapat pengguna jasa transportasi kereta api yang mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa transportasi lainnya yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Keinginan atau niat untuk berpindah dari pengguna jasa satu ke jasa lain itulah yang disebut dengan *switching intention*.

Menurut Bansal, *et al.* (2005) *switching intention* merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada jasa baru. *Switching intention* ini bisa disebabkan oleh banyak hal, diantaranya karena ketidaksesuaian harga, ketidaknyamanan, kegagalan penyampaian jasa, kompetisi, dan lain-lain (Keaveney, Bansal dan Taylor, 1999). Dampak dari *switching intention* merupakan masalah tersendiri untuk pihak PT KAI. Menyadari pentingnya hal ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hal apa saja

yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam melakukan *switching intention* yang dilakukan di stasiun Kereta Api Jember. Pemilihan stasiun Kereta Api Jember sebagai objek penelitian dilatarbelakangi oleh hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan bahwa terdapat penumpang kereta api Logawa yang melakukan *switching intention* dan berniat pindah menggunakan jasa transportasi lain. Kondisi ini memungkinkan penelitian yang dilakukan memperoleh data yang valid dan jelas mengenai hal-hal yang menjadi pertimbangan penumpang dalam melakukan *switching intention* pengguna jasa transportasi kereta api Logawa yang melakukan perjalanan dari Jember-Surabaya. Kondisi ini juga didukung dengan lokasi penelitian yang tidak jauh dari peneliti sehingga penelitian dapat dilakukan sebaik mungkin. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi berkaitan dengan strategi pihak PT KAI dalam menghadapi persaingan dan mempertahankan eksistensinya dalam bisnis jasa transportasi.

1.2 Fokus Penelitian / Rumusan Masalah

Peningkatan kualitas yang dilakukan oleh jasa transportasi selain kereta api sebelumnya, membuat pihak PT KAI juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan agar moda jasa transportasi kereta api dapat mempertahankan eksistensinya dalam bisnis jasa transportasi. Persaingan antar jasa transportasi inilah yang menyebabkan pengguna jasa transportasi kereta api melakukan *switching intention* atau berniat pindah menggunakan jasa transportasi lain.. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini ingin mengetahui pertimbangan-pertimbangan apa sajakah yang menjadi dasar penumpang melakukan *switching intention* penumpang kereta api Logawa yang melakukan perjalanan dari Jember-Surabaya Daop IX Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menggali informasi dan mengkaji lebih dalam mengenai pertimbangan-pertimbangan yang dikemukakan oleh penumpang kereta api Logawa yang berangkat dari kota Jember dan berakhir di Surabaya yang melakukan *switching intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat. Nantinya diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi apa yang akan dipakai oleh sebuah perusahaan, memberikan tambahan wawasan berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan terkait dengan pertimbangan dasar konsumen dalam melakukan pembelian suatu barang atau jasa.

Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai hal-hal yang menjadi pertimbangan penumpang kereta api Logawa jurusan Jember Surabaya Daop IX Jember dalam melakukan *switching intention*;
- b. memberikan informasi yang bermanfaat kepada perusahaan sebagai sumbangan pemikiran untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan;
- c. memberikan informasi yang bermanfaat untuk penelitian berikutnya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perilaku Konsumen

Supranto (2007:4) menyebutkan bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, menggunakan (memakai dan mengkonsumsi) dan menghabiskan langsung (barang dan jasa) termasuk proses yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Perilaku konsumen akan berkaitan dengan proses pengambilan keputusan.

Menurut Kotler (2003:202) perilaku konsumen dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

1. Faktor budaya

Budaya, sub budaya, dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar. Anak-anak yang sedang tumbuh akan mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarga dan lembaga-lembaga penting lainnya. Masing-masing sub budaya terdiri dari jumlah sub budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya seperti kebangsaan, agama, ras, dan wilayah geografis.

2. Faktor sosial

a. Kelompok acuan

Kelompok acuan dalam perilaku konsumen dapat diartikan sebagai kelompok yang dapat memberikan pengaruh secara langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang tersebut.

b. Keluarga

Dalam sebuah organisasi pembelian konsumen, keluarga dibedakan menjadi dua bagian. Pertama keluarga yang dikenal dengan istilah keluarga orientasi yang terdiri dari orang tua dan saudara kandung yang dapat memberikan orientasi agama, politik, dan ekonomi secara pribadi, harga diri, dan cinta. Kedua, keluarga yang terdiri dari pasangan dan jumlah anak yang dimiliki seseorang yang biasa dikenal dengan keluarga prokreasi.

c. Peran dan status

Semakin tinggi peran dan status seseorang di dalam sebuah organisasi maka dapat berdampak pada perilaku pembeliannya. Contohnya seorang direktur di sebuah perusahaan tentunya memiliki status yang lebih tinggi dibanding dengan seorang *supervisor*, begitu pula dalam perilaku pembeliannya.

d. Pribadi

Keputusan pembelian juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi diantaranya usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, pekerjaan, dan kepribadian serta konsep diri pembeli.

3. Psikologis

Terakhir, faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah faktor psikologis. Faktor ini dipengaruhi oleh empat faktor diantaranya adalah:

a. Motivasi

Menurut Kotler (2003:215) mengidentifikasi motivasi-motivasi yang berbeda-beda yang dapat dipuaskan oleh suatu produk. Menurut Herzberg (Kotler 2003:215) mengembangkan teori dua faktor yang membedakan *dissastifier* (faktor yang menyebabkan ketidakpuasan) dan *satisfier* (faktor yang menyebabkan

kepuasan) yang dapat memotivasi kegiatan pembelian konsumen. Contohnya dalam kegiatan pembelian komputer dimana tidak adanya garansi dapat menjadi faktor ketidakpuasan. Namun kemudahan penggunaan komputer ini yang dapat menjadi faktor kepuasan sehingga dapat memotivasi kegiatan pembelian.

Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan konsep penting yang perlu dipahami karena dapat mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, Musanto, 2004).

Kotler (1997) mengatakan bahwa ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkatan kepuasan konsumen yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi masalah makan perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui survey melalui pos surat, telepon, maupun wawancara pribadi. Metode ini dapat menciptakan komunikasi dua arah bagi perusahaan sekaligus menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

3. Ghost Shopping

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

4. Analisis Kehilangan Konsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumen. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami penyebab konsumen berhenti dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk.

b. Persepsi

Persepsi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran (Kotler 2003:217). Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

4. Keyakinan dan sikap

Melalui tindakan dan belajar, seseorang akan mendapatkan keyakinan dan sikap yang akan mempengaruhi perilaku pembelian konsumen. Keyakinan dapat diartikan sebagai gambaran pemikiran seseorang tentang gambaran sesuatu. Keyakinan orang tentang produk atau merek akan mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Selain keyakinan, sikap merupakan hal yang tidak kalah pentingnya. Sikap adalah evaluasi, perasaan emosi, dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan pada kemampuan bertahan seseorang terhadap suatu objek atau gagasan tertentu (Kotler 2003:219).

2.1.2 *Switching Intention*

Bansal, *et al.* (2005) menjelaskan intensi berpindah (*Switching Intention*) sebagai tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada penyedia jasa baru. Perpindahan pelanggan ini bisa disebabkan oleh banyak hal, diantaranya karena ketidaksesuaian harga, ketidaknyamanan, kegagalan penyampaian jasa, kompetisi, dan lain-lain (Keaveney, dalam Bansal dan Taylor, 1999). Studi perpindahan pelanggan menjelaskan bahwa

faktor-faktor penentu perpindahan seperti kualitas, kepuasan, biaya berpindah dan ketertarikan atas alternatif, telah dimodelkan dengan intensi berpindah. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi intensi perpindahan pelanggan menurut Eshghi *et al.* (2006) yaitu:

1. persepsi kualitas;
2. persepsi nilai;
3. kepuasan pelanggan;
4. ekspektasi pelanggan;
5. daya tarik pesaing.

Bansal, *et al.* (2005) mengatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi perpindahan pelanggan dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu:

1. *Push variable*, yaitu kepuasan, kualitas, nilai, kepercayaan, dan persepsi harga.
2. *Pull variable*, yaitu daya tarik pesaing.
3. *Mooring variable*, yaitu biaya berpindah, pengaruh sosial, perilaku masa lalu, dan tendensi pencarian variabel.

Penelitian Bansal *et al.* (2005) menyimpulkan bahwa *mooring variable* memiliki efek yang paling kuat dalam mempengaruhi intensi pelanggan untuk melakukan perpindahan, dan diikuti oleh *pull variable*, serta yang memiliki pengaruh paling lemah adalah *push variable*.

Roos, *et al.* (2004) membagi migrasi pelanggan menjadi dua yaitu migrasi internal dan migrasi eksternal. Dimana migrasi internal adalah migrasi pelanggan yang terjadi masih dalam lingkup perusahaan yang sama, jenis migrasi ini secara garis besar masih menguntungkan perusahaan karena masih dalam satu perusahaan yang sama meskipun dalam unit yang berbeda sedangkan migrasi eksternal adalah migrasi pelanggan ke penyedia jasa alternatif di luar perusahaan.

Penelitian tentang perpindahan pelanggan telah diteliti sebelumnya pada berbagai sektor, contohnya sektor jasa (Bansal, *et al.* 2005), sektor UKM (Haryanto,

2007), dan sektor UKM pada bengkel mobil (Listyarini dkk, 2009). Hasil dari penelitian ini beragam, namun pada intinya menjelaskan bahwa faktor *push* terdiri dari kualitas layanan, persepsi, nilai, komitmen, kepuasan pelanggan, dan lainnya. Penelitian ini mengidentifikasi apabila tingkat dari faktor pendorong (*push*) rendah, maka intensi untuk berpindah akan tinggi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi intensi perpindahan pelanggan atau *switching intention* menurut Eshghi *et al.* (2006) dalam Liza (2008), yaitu:

1. Persepsi kualitas

Persepsi kualitas adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa (Eshghi *et al.* 2006). Persepsi kualitas akan menjadi penyebab perpindahan pelanggan dari suatu penyedia jasa, jika kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia tersebut buruk (Martensen *et al.* dalam Eshghi *et al.* 2006).

2. Persepsi nilai

Persepsi nilai adalah persepsi pelanggan terhadap nilai produk dan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa dan dibandingkan oleh pesaing (Eshghi *et al.* 2006).

3. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan yang harus terpenuhi (Eshghi *et al.* 2006).

4. Ekspektasi pelanggan

Ekspektasi pelanggan terbentuk dari pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa dan sejumlah sumber informasi seperti media, iklan, dan penjualan.

Ekspektasi pelanggan mempengaruhi evaluasi kualitas dan bertindak sebagai hipotesis mengenai seberapa baik produk atau jasa akan dijalankan. Rendahnya ekspektasi pelanggan akan menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan yang akan berakhir pada perpindahan pelanggan.

5. Daya tarik pesaing

Daya tarik pesaing adalah ketersediaan alternatif jasa yang sejenis yang dapat menarik perhatian pelanggan (Eshghi *et al.* 2006). Semakin banyaknya alternatif, maka semakin banyak pula pilihan bagi pelanggan sehingga keadaan ini dapat menjadi ancaman bagi penyedia jasa.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk menentukan beberapa hal, yaitu dapat dijadikan dasar dan perbandingan yang berhubungan dengan teori sistematika penelitian yang dilakukan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liza (2008) dengan judul Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto. Penelitian ini ingin melihat *switching intention* ditinjau dari sudut kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang merupakan sebagian kecil dari integrasi *model push, pull, dan mooring factors* pengguna rumah kos di Siwalankerto. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan melakukan survei secara langsung kepada mahasiswa pengguna rumah kos di Siwalankerto yang sudah pernah melakukan pindah rumah kos. Sedangkan data sekunder diperoleh dari tinjauan kepustakaan melalui literatur, jurnal-jurnal, dan situs internet. Metode sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada mahasiswa pengguna rumah kos yang dalam kurun waktu setahun memiliki frekuensi pindah kos minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan alat analisis Partial Least Square. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, serta memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap *switching intention*. Namun, kepuasan pelanggan tidak mampu memberikan pengaruh yang signifikan pada *switching intention*.

Pada tahun 2014 penelitian dengan judul *Switching Behavior* pada Konsumen Klinik Kecantikan di Kota Surabaya dilakukan oleh Amrina Yulfajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi, untuk menggali lebih dalam tentang perilaku perpindahan pada konsumen klinik kecantikan. Fenomen ini disajikan dengan mendeskripsikan pola perpindahan konsumen pada saat pertama kali memilih klinik kecantikan lalu kemudian berpindah klinik kecantikan. Informan dari penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode snowball sampling. Pengumpulan data dari penelitian ini melalui proses wawancara kepada setiap informan. Analisis data dilakukan dengan cara pengkodean. Pada tahap selanjutnya peneliti membuat data deskriptif dari hasil wawancara dengan informan untuk mendapatkan pola perpindahan perilaku konsumen klinik kecantikan sesuai dengan kategori yang telah ditemukan. Berdasarkan analisis data penelitian, ditemukan bahwa ada dua tema yang menjadi alasan konsumen pada saat pertama kali memilih klinik kecantikan, antara lain Pengaruh Kelompok Referensi dan Ketersediaan Dokter. Pada saat melakukan perpindahan klinik kecantikan, ditemukan empat tema antara lain: Pengaruh Kelompok Referensi, Kenyamanan, Pelayanan, dan Kegagalan Pemberian Jasa Inti. Pada akhir dari penelitian ini, tidak ditemukan adanya hubungan antara data demografis informan dengan hasil penelitian.

Tissie (2006) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* dan *Loyalty Intention* Dalam Perusahaan Jasa (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang UGM Yogyakarta). Penelitian bertujuan untuk mengukur pengaruh 3 dimensi kualitas jasa yaitu care quality, relational quality dan perceived value terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalty intention dan switching intention pada perusahaan jasa. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner untuk memperoleh data primer dengan teknik purposive sampling untuk 200 responden nasabah bank Mandiri cabang UGM Yogyakarta dengan cara mengevaluasi tingkat

kualitas pelayanan bak tersebut. Hasil dari analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah *variabel core quaality, relational quality, dan perceived value* yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Regersi sederhana dibuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap *switching intention* dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap *loyalty intention*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Diah (2013) dengan judul *The Role Of Service, Price, Promotion, Place,And Comfort On Customer Satisfaction And Switching Intention In Minimarket At Jember Regency*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kerja karyawan, promosi, harga, tempat, dan kenyamanan pada kepuasan pelanggan terhadap *switching intention*. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan transaksi belanja di Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik purposive sampling. Jumlah sampel 200 orang yaitu mereka yang menjadi pelanggan Indomaret dan Alfamart. Penelitian ini menggunakan alat analisis Partial Least Square. Hasil dari penelitian ini adalah kerja karyawan, harga, promosi,dan tempat mempengaruhi kepuasan pelanggan; kecuali kenyamanan. Kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *switching intention*.

Penelitian-penelitian tersebut dapat dirangkum dalam satu tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	Liza Agustina Maureen Neloh	<i>Switching Intention</i> Pegguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto	PLS (Partial Least Square)	Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, serta memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap <i>switching intention</i> . Namun, kepuasan pelanggan tidak mampu memberikan pengaruh yang signifikan pada <i>switching intention</i> .
2.	Amrina Yulfajar	<i>Switching Behavior</i> pada Konsumen Klinik Kecantikan di Kota Surabaya	Deskriptif Kualitatif	Ditemukan bahwa ada dua tema yang menjadi alasan konsumen oada saat pertama kali memilih klinik kecantikan, antara lain Pengaruh Kelompok Referensi dan Ketersediaan Dokter. Pada saat melakukan perpindahan klinik kecantikan, ditemukan empat tema antara lain: Pengaruh Kelompok Referensi, Kenyamanan, Pelayanan, dan Kegagalan Pemberian Jasa Inti. Pada akhir dari penelitian ini. tidak ditemukan adanya hubungan antara data demografis informan dengan hasil penelitian

Dilanjutkan

Lanjutan Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Alat Analisis	Hasil
3	Tissie Anastasia	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention dan loyalty Intention Dalam Perusahaan Jasa (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang UGM Yogyakarta)	Regresi Berganda	<i>Variabel core quaaality, relational quality, dan perceived value</i> yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Regersi sederhana dibuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap <i>switching intention</i> dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap <i>loyalty intention</i> .
4.	Diah Yulisetiarni	<i>The Role Of Service, Price, Promotion, Place,And Comfort On Customer Satisfaction And</i>	PLS (Partial Least Square)	Kerja karyawan, harga, promosi, dan tempat mempengaruhi kepuasan pelanggan; kecuali kenyamanan. Kenyamanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan. Kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya,kepuasan pelanggan tudak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>switching intention</i> .

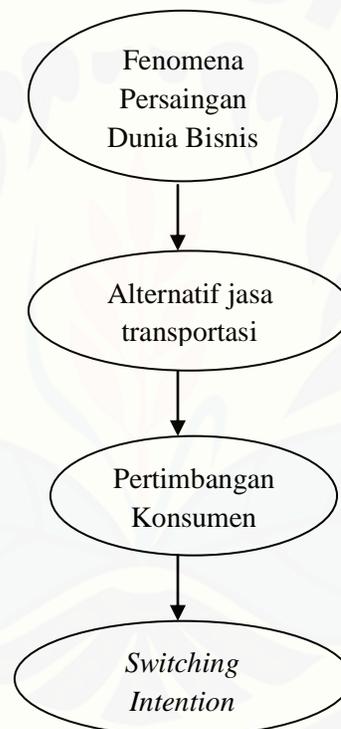
Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2014

Penelitian sekarang berjudul *Pertimbangan Melakukan Switching Intention Penumpang Kereta Api Logawa Daop IX Jember*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Variabel yang diteliti meliputi pertimbangan-pertimbangan penumpang kereta api Logawa dalam melakukan *switching intention*.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung.

2.3 Kerangka Proses Berpikir

Kerangka proses berpikir bertujuan untuk mempermudah jalannya penelitian dalam menguraikan secara sistematis pokok permasalahannya. Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, secara singkat alur kerangka konseptual dalam penelitian ini terdapat pada Gambar 1.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka tersebut menjelaskan bahwa adanya fenomena persaingan dunia bisnis jasa transportasi yang semakin meningkat membuat banyaknya alternatif transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat juga semakin bervariasi. Hingga akhirnya calon penumpang jasa transportasi ini mempunyai pertimbangan-

pertimbangan tersendiri untuk memilih alternatif transportasi apa yang akan mereka gunakan. Pertimbangan tersebut menimbulkan niat untuk berpindah dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lainnya atau disebut *switching intention*. Fenomena dalam hal ini muncul karena sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Proses analisis kualitatif dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kualitatif tipe fenomenologi. Dalam konteks penelitian kualitatif, fenomena merupakan sesuatu yang hadir dan muncul dalam kesadaran peneliti dengan menggunakan cara tertentu, sesuatu menjadi tampak dan nyata. Penelitian fenomenologi selalu difokuskan pada menggali, memahami, dan menafsirkan arti fenomena, peristiwa, dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu, sedangkan Bogdan dan Biklen (1982) mengemukakan bahwa fenomenologi merupakan suatu tipe/jenis penelitian kualitatif yang berusaha memahami makna dari suatu peristiwa dan interaksi orang dalam situasi tertentu. Peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang diinginkan dengan cara wawancara dan juga observasi langsung (keterlibatan langsung).

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan rencana kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2006:12). Fenomenologi sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif tumbuh dan berkembang dalam bidang sosiologi, menjadikan pokok kajian fenomena yang tampak sebagai subjek penelitian. Peneliti berupaya seoptimal mungkin mereduksi dan memurnikan sehingga menggambarkan fenomena yang sesungguhnya. Dalam jenis ini, peneliti diharuskan melakukan pengamatan partisipan, wawancara yang intensif (agar mampu menyibak orientasi subjek atau dunia kehidupannya, melakukan analisis dari kelompok kecil, memahami keadaan sosial. Bahkan, menurut Leiter maupun Mehan dan Wood (Orleans, 2000:1459), peneliti harus mampu membuka selubung praktik yang digunakan oleh orang yang melakukan di kehidupan sehari-hari.

Peneliti terjun langsung ke lapangan dan berinteraksi langsung dengan informan sampai mendapatkan informasi yang diinginkan dan lengkap. Semua informasi disesuaikan dengan fakta yang ada di lapangan sehingga informasi yang didapat setiap saat dapat berubah sesuai dengan pengetahuan baru yang didapat. Selama penelitian, pertanyaan ini akan dapat berubah. Terkadang, diperlukan beberapa saat sebelum penafsiran yang tepat dari pertanyaan yang dirumuskan, batas-batas dan maknanya menjadi jelas.

3.2 Informan/ Objek Penelitian

Informan/objek dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api Logawa jurusan Jember-Surabaya Daop IX Jember. Dalam penelitian ini, penarikan sampel

menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu prosedur dimana peneliti mengidentifikasi informan kunci atau orang-orang yang memiliki pengetahuan khusus tentang topik yang sedang diselidiki (Ananyo, 2013). Kemudian data tersebut dikaji lebih mendalam hingga diperoleh sebuah kesimpulan dari sebuah kejenuhan pendapat. Adapun penjelasan dan kriteria informan adalah sebagai berikut:

1. Pria atau wanita dengan usia 17 tahun keatas dipilih sebagai informan dengan pertimbangan bahwa orang pada usia tersebut diharapkan mampu memahami maksud dari penelitian ini.
2. Penumpang yang menggunakan transportasi kereta api Logawa yang berangkat dari stasiun kereta api Jember menuju stasiun Gubeng (Surabaya) dan pernah menggunakan kereta api Logawa dalam 6 bulan terakhir ini.

Penelitian kualitatif, biasanya tidak pernah menggunakan sampel sebagai objek penelitiannya karena dalam penelitian kualitatif, jumlah objek penelitian yang menjadi informannya biasanya relatif lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Meski demikian, untuk menentukan informan ini, peneliti kualitatif harus memiliki kriteria tertentu yang dapat memperkuat alasan pemilihan seseorang untuk menjadi objek penelitiannya. Inilah mengapa dalam penelitian kualitatif kerap mempergunakan teknik *purposive* sebagai cara untuk menentukan objek penelitiannya (Rahma, 2012).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.

1. Wawancara secara mendalam (*open-ended interviews*)

Wawancara (*interviews*) secara mendalam adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan cara bertanya-tanya atau melakukan dialog dengan informan dan pihak-pihak terkait untuk memperoleh keterangan lebih dalam. Dalam penelitian

ini wawancara secara mendalam akan dilakukan kepada penumpang kereta api Logawa yang berangkat dari stasiun Jember dan berhenti di stasiun Gubeng (Surabaya). Wawancara dilakukan dengan memberikan 9 daftar pertanyaan dan dari 9 pertanyaan tersebut dapat berkembang sesuai dengan kondisi saat wawancara dilakukan. Dari hasil wawancara tersebut diharapkan dapat memperoleh informasi yang terkait dengan pertimbangan penumpang kereta Api Logawa melakukan *switching intention* atau berniat pindah menggunakan jasa transportasi lain.

2. Observasi (Keterlibatan Langsung)

Menurut Burhan Bungin (2013:142-143) metode observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatanya melalui hasil kerja pancaindra mata atau dibantu dengan pancaindra lainnya. Dari pemahaman tersebut, observasi sesungguhnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan observasi langsung sebanyak 3 kali yaitu melakukan pengamatan langsung di sekitar stasiun Jember (untuk pemberangkatan) dan observasi juga dilakukan saat penumpang sedang dalam perjalanan menggunakan kereta api Logawa menuju stasiun Gubeng (Surabaya) dan observasi dilakukan saat perjalanan berakhir yaitu di stasiun Gubeng (Surabaya). Observasi langsung yang dilakukan di dalam kereta api Logawa diharapkan mampu memberi gambaran apa yang sedang dirasakan oleh penumpang pada saat melakukan perjalanan menggunakan kerea api Logawa menuju stasiun Gubeng (Surabaya).

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi yang dimaksud adalah berupa foto-foto penumpang kereta api Logawa jurusan Surabaya–Jember yang telah terpilih untuk diwawancarai mengenai pertimbangan mereka dalam melakukan *switching intention* menggunakan jasa transportasi selain kereta api Logawa jurusan Jember–

Surabaya. Dokumentasi ini juga sebagai bukti bahwa penelitian ini benar telah dilakukan pada penumpang kereta api Logawa yang sedang dalam perjalanan menuju stasiun Gubeng (Surabaya).

3.4 Peran Peneliti

Penelitian ini, instrument yang paling utama yang berperan adalah peneliti itu sendiri. Peneliti disini yang akan terjun sendiri dalam mengumpulkan data melalui wawancara kepada informan. Kemudian dari proses wawancara yang dilakukan peneliti tersebut, maka peneliti akan mendapatkan data dan keterangan mengenai pertimbangan-pertimbangan apa saja yang mempengaruhi konsumen pengguna jasa transportasi kereta api Logawa jurusan Jember-Surabaya dalam melakukan *switching intention* atau akan berpindah menggunakan jasa transportasi lain di Jember.

3.5 Isu-Isu Etika

Heath dan Neelson (1986) dalam Amrina Yulfajar (2014), yang menyebutkan bahwa *issue* sebagai suatu pertanyaan tentang fakta, nilai, atau kebijakan yang dapat diperdebatkan. Maka, dapat diartikan bahwa isu adalah sesuatu hal yang sedang beredar di masyarakat yang kebanyakan berupa pertanyaan tentang suatu fakta, nilai atau kebijakan yang belum terpecahkan dan siap untuk dipecahkan serta diambil kesimpulannya.

Isu etika yang ada adalah sebagian penumpang kereta api Logawa Jurusan Jember-Surabaya Daop IX Jember melakukan *switching intention* atau berniat pindah menggunakan jasa transportasi lain dikarenakan adanya peningkatan persaingan antar jasa transportasi. Isu ini di dapat dari hasil observasi dan beberapa pendapat dari penumpang kereta api Logawa. Pertimbangan dari isu-isu di atas ini perlu dibuktikan dan dipastikan. Oleh karena itu, penelitian ini diharap dapat mampu memberikan

penjelasan dan memberikan kepastian mengenai isu-isu yang beredar pada penumpang kereta api Logawa Jurusan Jember-Surabaya Daop IX Jember..

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya penuh. Berikut adalah penjelasan mengenai analisis data menurut Miles dan Huberman (1992).

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Proses pengumpulan data dilakukan saat memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini pengumpulan data mulai dilakukan saat peneliti sudah berada di lokasi penelitian yaitu stasiun kereta api Jember, dalam kereta api Logawa menuju stasiun Gubeng (Surabaya) dan stasiun Gubeng (Surabaya) saat perjalanan penumpang berakhir. Data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data yang relevan dan mendukung dengan penelitian yang dilakukan. Data yang mendukung dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari hasil wawancara dengan penumpang kereta api Logawa tentang hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan mereka dalam melakukan *switching intention*, observasi secara langsung, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data (*Data Collection*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan menemukan polanya. Hal itu dikarenakan data yang diperoleh dari lapangan cukup beragam. Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan

mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan jika data yang didapat tidak sesuai dengan informasi yang dibutuhkan terkait dengan pertimbangan penumpang kereta api Logawa melakukan *switching intention*.

c. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini berupa teks yang bersifat naratif. Peran peneliti dalam menginterpretasikan hasil temuan sangatlah penting dalam penelitian kualitatif, karena adanya kesalahan dalam menginterpretasikan hasil temuan akan mengakibatkan data yang diperoleh tidak valid atau tidak sesuai dengan kenyataan. Berdasarkan hal itu, penyajian data dalam penelitian ini berupa teks naratif yang merupakan hasil data yang sebenarnya dan sesuai dengan kenyataan hal yang menjadi pertimbangan penumpang kereta api Logawa Jurusan Jember-Surabaya dalam melakukan *switching intention*.

d. Triangulasi

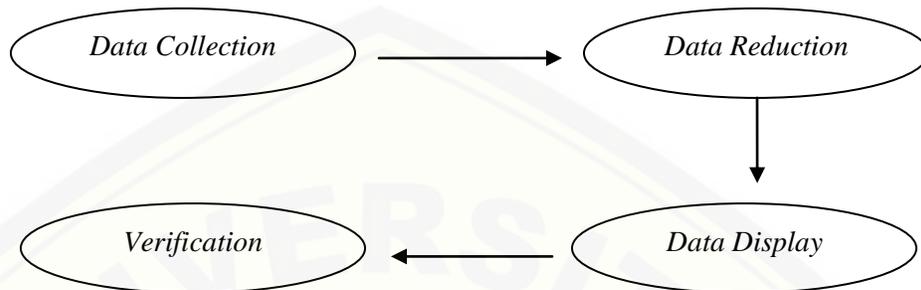
Data *triangulation* menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data yang pada umumnya dilakukan dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara (wawancara dilakukan pada informan yaitu penumpang kereta api Logawa jurusan Jember- Surabaya, pihak PT.KAI Daop IX Jember, dan para ahli yang terkait), observasi dilakukan untuk mengetahui perilaku konsumen yang melakukan *switching intention* secara langsung dan mengamati secara langsung kondisi yang sedang dirasakan oleh penumpang kereta api Logawa jurusan Jember-Surabaya, sedangkan menurut Louiss Gottschalk (1986) dokumentasi adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atas sumber jenis apapun, baik yang berbentuk tulisan (catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan kebijakan), gambar (foto, gambar

hidup, sketsa, dan lain-lain), atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi berbentuk gambar yang berupa foto bersama informan yang telah terpilih untuk diwawancarai mengenai pertimbangan mereka melakukan *switching intention* menggunakan transportasi selain kereta api Logawa jurusan Jember-Surabaya. Foto bersama digunakan sebagai bukti dokumentasi bahwa penelitian ini benar dilakukan.

e. Kesimpulan (Verifiation)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan pemaparan hasil data berupa informasi yang dilakukan melalui wawancara secara jelas dan spesifik didapatkan informasi yang benar. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Peneliti harus jujur dan menghindari bias subjektivitas dirinya. Luas dan lengkapnya catatan lapangan, jenis metodologi yang digunakan dalam pengesahan dan pengolahan data, serta pengalaman peneliti dalam penelitian kualitatif, akan memberi warna kesimpulan penelitian. Sejak awal peneliti harus mengambil inisiatif, bukan membiarkan data menjadi rongsokan yang tidak bermakna. Reduksi data, penyajian data, triangulasi data, dan penarikan kesimpulan harus dimulai sejak awal, inisiatif berada di tangan peneliti, tahap demi tahap kesimpulan telah dimulai sejak awal. Ini berarti apabila proses sudah benar dan data yang di analisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dapat di percayai.

Teknik analisis data pada penelitian ini terbagi menjadi 4 (empat) tahap yaitu:



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Sumber: Miles and Huberman

3.7 Validitas dan Reliabilitas Data

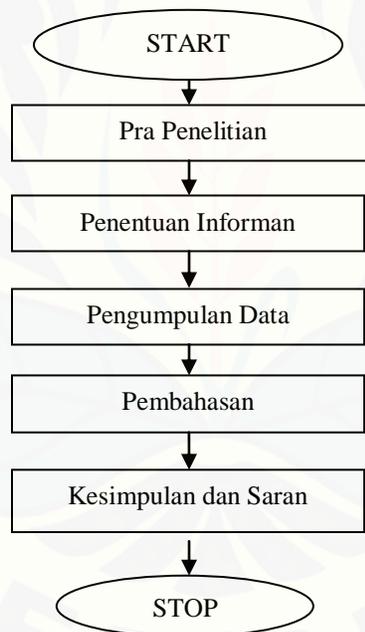
Validitas didefinisikan sebagai kesesuaian antara alat ukur dengan sesuatu yang hendak diukur. Adanya definisi tersebut dapat diartikan bahwa hasil dari ukur yang didapat akan mewakili dimensi ukuran yang sebenarnya dapat dipertanggung jawabkan (Koentjoro, 2012: 190).

Menurut Koentjoro (2012: 202) dalam metode pengumpulan data pada penelitian kualitatif sering dikenal dengan data *triangulation*. Data *triangulation* yaitu penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data yang pada umumnya dilakukan dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara, observasi, FGD, dokumentasi, dan lain sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, biasanya sering kali menggunakan metode pengumpulan data yang lebih dari satu (misalnya wawancara ditambah dengan observasi, wawancara ditambah dengan observasi dan dokumentasi, dan lain sebagainya) untuk meneliti kasus tunggal. Hal tersebut dikarenakan sifat penelitian kualitatif yang dinamis, penggunaan data triangulation sering kali diperlukan, sehingga hampir tidak dianjurkan dalam penelitian kualitatif hanya

mengandalkan satu metode pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan FGD untuk menjaga kevalidan informasi yang didapatkan dari informan. Reliabilitas data merupakan tingkat kepercayaan atau kesungguhan informasi menjawab pertanyaan. Tujuan dari reliabilitas data adalah untuk kekonsistenan hasil ukur apabila diuji lebih dari satu kali.

3.8 Kerangka Pemecahan Masalah

Penelitian ini memiliki kerangka pemecahan masalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. Start

Adalah tahap persiapan atau tahap awal sebelum melakukan penelitian.

2. Pra penelitian yaitu sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu mencari fakta bahwa fenomena yang diangkat dalam penelitian benar-benar ada dan terjadi.

3. Penentuan informan.

Penentuan ini dilakukan dengan memilih informan secara *purposive sampling*.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada informan yang terpilih. Mendengarkan informan dan penumpul data mencatat hasil wawancara dengan informan.

5. Pembahasan

Pembahasan merupakan tahap penjelasan secara narasi dari hasil pengumpulan data berupa wawancara dari beberapa informan sehingga secara garis besar hasil dari penelitian ini dapat terdeteksi hasilnya.

6. Kesimpulan dan Saran

Yaitu tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dan pemberian saran atas hasil penelitian.

7. Stop

Tahap dimana penelitian dihentikan.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab empat tentang hasil analisis dan pembahasan dari jawaban informan, maka dapat disimpulkan bahwa pertimbangan melakukan *switching intention* menggunakan selain kereta api Logawa untuk bepergian ke Surabaya dibagi menjadi lima hal yaitu ketidaknyamanan, ketidaksesuaian harga, kegagalan penyampaian jasa, dan faktor lain. Informan menjawab adanya ketidaknyaman saat menggunakan transportasi kereta api Logawa banyak menjadi pertimbangan pertama dalam melakukan *switching intention* menggunakan selain kereta api Logawa untuk bepergian ke Surabaya. Informan lebih memilih transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman saat menggunkannya dan tidak dimiliki kereta api Logawa seperti travel, bus, dan kendaraan pribadi.

Pertimbangan selanjutnya yaitu adanya ketidaksesuaian harga. Hal ini disebabkan karena beberapa informan merasa keberatan jika tiket yang saat ini telah diberlakukan pihak PT.KAI harus dinaikkan kembali dan memilih menggunakan transportasi yang sesuai dengan kondisi ekonomi yang informan miliki dan informan lain tidak merasa keberatan jika harga tiket mengalami kenaikan kembali namun kenaikan harga tiket kereta api harus sesuai dengan kualitas yang akan mereka dapatkan.

Pertimbangan yang disebabkan adanya kegagalan dalam penyampaian jasa kereta api kepada informan dan pertimbangan karena adanya faktor lain. Dua informan mengetahui sistem terbaru untuk pembelian tiket kereta api yaitu via online dan beberapa informan melakukan pembelian tiket langsung di loket stasiun dan merasa tidak nyaman dengan antrian panjang pada setiap loketnya. Faktor lain ini dapat berupa gangguan fisik mual, pusing, muntah, atau yang lainnya, sehingga melakukan *switching intention* menggunakan transportasi selain kereta api Logawa. Yang lebih sesuai dengan kondisi informan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

a. Bagi penumpang kereta api Logawa

Para penumpang kereta api Logawa sebelum melakukan switching intention menggunakan selain kereta api Logawa hendaknya mempertimbangkan transportasi yang cocok dan sesuai dengan kebutuhan. Transportasi yang sesuai dengan kebutuhan akan sangat membantu anda dalam menggunakan transportasi untuk bepergian dengan aman dan nyaman.

b. Bagi pihak PT.KAI

Penelitian ini mengkaji mengenai pertimbangan melakukan switching intention menggunakan transportasi selain kereta api Logawa untuk bepergian ke Surabaya dengan memahami perilaku penumpangnya diharapkan pihak PT.KAI dapat menentukan strategi yang akan digunakan agar dapat meminimalkan jumlah penumpang yang melakukan switching intention menggunakan transportasi lain.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitiannya dengan meminimalkan keterbatasan yang ada pada penelitian berbasis kualitatif ini agar penelitian selanjutnya dapat berkembang dan menemukan informasi yang lebih dalam dan mendalam. Karena dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan dari segi konteks pembahasan maupun penggalian informasi para informan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S.A. 2011. *Jaringan Transportasi. Teori dan Analisis*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Agustina, Liza. 2008. “Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto”. Dipublikasikan. *Jurnal. Surabaya*, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya, Vol. 6, No. 1.
- Amstrong, dan Kotler. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran* Jilid 1. Edisi Kesembilan. Penerbit: PT.Indeks Gramedia, Jakarta.
- Anastasia, Tissie. 2006. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention dan Loyalty Intention Dalam Perusahaan Jasa (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang UGM Yogyakarta)”. Dipublikasikan. *Tesis*. Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Gajah Mada, No.1.
- Anonim.2012. *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bansal, et al. 2005. “Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Customers Switching Behaviors”. *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 33, No. 1.
- Bimosusesono, Anantyo. 2013. *Populasi dan Sampel Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Blogspot.2013. Pendahuluan Perilaku Konsumen
<http://triicecsfabregas.blogspot.com/2013/10/pendahuluan-perilaku-konsumen.html>. (25 April 2015)
- Burhan Bungin. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Bogdan and Biklen. 1982. *Qualitative Research For Education*. Toroto: Alyn and Bacon.
- Engel, et al. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Haryanto, J. & Chairy. 2007. "Model Baru Dalam Migrasi Pelanggan". *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW, Vol. XII No. 1*.
- Koentjoro. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University.
- Kotler, Keller. 2007. *Marketing Management*. Edisi ke 14. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke delapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1980. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi 3. Jakarta: CV. Intermedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Lexy. J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M.B and Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, Cet.1. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Orleans, Myron. 2000. *Phenomenology : Kumpulan Bahan Mata Pelajaran Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Soemanagara, Rd. 2008. *Strategic Marketing Communication. Konsep Strategi dan Penerapan*. Bandung: Alfabeta.

- Supranto, J dan Limakrisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra wacana Media.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia. Wordpress.2009. Tahap Keputusan Pembelian.[http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/10/31/tahap an-keputusan- pembelian/](http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/10/31/tahap_keputusan_pembelian/). (8 April 2015)
- Perpindahan.<http://m.tempo.co/read/news/2015/06/01/0906713344/harga-tiket-beda-tipis-penumpang-kereta-pindah-ke-pesawat>. (8 April 2015)
- Wordpress.2009. Faktor Pengaruh Keputusan Pembelian.<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/10/31/fktr-pngarh-kep-pmblian/>. (19 April 2015)
- Yulfajar, Amrina. 2014. “Switching Behavior pada Konsumen Klinik Kecantikan di Kota Surabaya. Dipublikasikan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Vol. 12, No.1.
- Yulisetiarini, Diah. 2013. The Role Of Service, Price, Promotion, Place, And Comfort On Customer Satisfaction And Switching Intention In Minimarket At Jember Regency. *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 114, page 24-32.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Edisi pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.

LAMPIRAN 1

Lembar Wawancara

Kepada

Yth. Saudara / Saudari Informan

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna syarat menyelesaikan studi Program S1 jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, peneliti memohon kesediaan untuk memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dan yang tersedia dalam wawancara ini. Peneliti juga memohon kesediaan agar diperbolehkan merekam seluruh proses wawancara dengan Saudara / Saudari informan. Penelitian ini bertujuan menggali informasi lebih dalam dan mengkaji mengenai pertimbangan-pertimbangan yang dikemukakan oleh penumpang kereta api Logawa Jurusan Jember-Surabaya Daop IX Jember yang melakukan *switching intention*.

Hormat saya,

Diana Silfiani

LAMPIRAN II

Data Informan

1. Nama Informan:
2. Usia:
3. Alamat Tinggal:
4. Transportasi apa saja yang pernah Anda gunakan selain kereta api Logawa dalam 6 bulan terakhir ini?
 - a. 1 kali (.....)
 - b. 2 kali(.....)
 - c. 3 kali(.....)
 - d. > 3 kali(....)

Keterangan:

(....) = isi dengan jenis transportasi yang pernah digunakan.

LAMPIRAN III**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Mengapa Anda memilih menggunakan kereta api Logawa ?
2. Bagaimana kualitas dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PT KAI dalam memberikan kepuasan pada konsumennya? Puaskah Anda dengan pelayanan tersebut?
3. Dimanakah Anda melakukan pembelian tiket kereta api Logawa jurusan Jember-Surabaya saat ini? Mengapa?
4. Apakah Anda selalu menggunakan kereta api Logawa saat berpergian ke Surabaya? Mengapa?
5. Dalam 6 bulan terakhir ini, berapa kalikah Anda bepergian ke Surabaya? Pernahkah Anda bepergian ke Surabaya dengan menggunakan moda transportasi selain kereta api Logawa? Mengapa?
6. Jika tiket yang diberikan oleh pihak PT KAI mengalami kenaikan harga, apakah hal tersebut memberatkan Anda sebagai pengguna jasa transportasi kereta api? Mengapa?
7. Alternatif apa yang dapat Anda gunakan selain menggunakan jasa transportasi kereta api? Mengapa?
8. Pertimbangan apa saja yang mendasari Anda berniat pindah menggunakan transportasi lain?
9. Apa solusi untuk pihak PT KAI untuk mengurangi jumlah pengguna yang berniat melakukan perpindahan menggunakan jasa transportasi lain?

LAMPIRAN IV**JAWABAN ASLI INFORMAN**

1. Informan atas nama Susi Supriyati, wiraswasta tour dan travel Umroh. Wawancara dilakukan pada hari Jumat, tanggal 11 Oktober pukul 04.40 di sekitar stasiun Jember sebelum perjalanan menuju Surabaya. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudari Susi.
 - a. Alasan saya menggunakan transportasi kereta api Logawa karena nyaman,sekarang sudah lebih enak, sampai di Surabaya tidak terlalu malam dan tidak terlalu pagi. Pernah pakai kereta Sritanjung juga untuk ke Surabaya tapi lebih sering Logawa.
 - b. Kualitas dan pelayanan yang diberikan pihak PT.KAI saat ini Alhamdulillah saya merasa puas. Karena sekarang sudah tidak ada orang jualan, tidak berisik, sudah ada AC. Pokoknya sudah nyaman. Tidak ada yang berdiri, duduk semua dan lebih aman.
 - c. Saya membeli tiket Logawa saat ini di stasiun. Karena senang membeli di stasiun lebih pasti kalau di online masih harus menukar tiket di loket dan harus antri lagi.
 - d. Saya menggunakan kereta api Logawa untuk ke Surabaya tergantung waktunya. Kalau kita ingin mencari cepat atau tidak. Kalau terbutu-buru naik travel.
 - e. 6 bulan terakhir ini saya tiga kali ke Surabaya. Tiga kali itu saya memakai kereta api dua kali dan travel satu kali.
 - f. Jika harga tiket kereta api dinaikkan sangat memberatkan saya. Menurut kondisi ekonomi sekarang jangan terlalu mahal soalnya

kereta api itu milik masyarakat kalau tiket naik saya memilih naik travel.

- g. Alternatif selain kereta api yaitu travel karena diantar dan dijemput di tempat. Tidak terlalu banyak penumpangnya, ada istirahatnya mau makan bisa berhenti terlebih dahulu. Kalau di kereta ada tempat makan, tapi ini lebih nyaman saja saya bisa turun jalan-jalan dahulu.
 - h. Jadi itu yang mempertimbangkan saya memilih menggunakan transportasi selain kereta api Logawa untuk ke Surabaya.
 - i. Solusi untuk pihak PT.KAI dalam mengurangi jumlah penumpang yang berniat pindah menggunakan transportasi selain kereta api Logawa, tiketnya tidak perlu dimahalkan standart orang Indonesia. Kualitas sudah memuaskan.
2. Informan atas nama Yanuar Indra, ibu rumahtangga dengan satu anak. Wawancara dilakukan pada hari Jumat, tanggal 11 Oktober pukul 09.15 di stasiun Gubeng (Surabaya) sesudah perjalanan berakhir. Berikut jawaban asli dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudari Yanuar.
- a. Saya menggunakan kereta api Logawa karena biasanya saya naik mobil pribadi tapi suami saya tidak bisa mengantarkan jadi saya memilih Logawa untuk ke Surabaya. Ke Surabaya ingin main saja ke rumah kakak ipar.
 - b. Kualitas dan pelayanan yang diberikan pihak PT. KAI saat ini cukup memuaskan, fasilitasnya makin lengkap, kita semakin nyaman di kereta api ada AC nya, tidak perlu berdiri kejar-kejaran bangku.
 - c. Biasanya saya beli tiket kereta api Logawa di Indomaret. Kebetulan rumah saya dekat dengan Indomaret jadi kalau di Indomaret kita tidak takut kehabisan tiket. Meskipun ada tambahan biaya tidak masalah, jadi saya tidak perlu antri di loket jaid menghemat waktu juga.

- d. Dalam enam bulan terakhir ini saya pergi ke Surabaya sekitar empat kali. Saya juga pakai selain kereta api Logawa, saya naik mobil.
- e. Jika harga tiket mengalami kenaikan kembali, hal ini memberatkan saya. Soalnya saya Ibu rumahtangga jadi kalau memilih transportasi dan semacamnya pilih yang ekonomis. Jadi sayng sekali jika harganya dinaikkan lagi. Sekarang sudah naik, setau saya kereta api adalah transportasi masyarakat jadi kalau bisa semua kalangan bisa naik dan bisa menikmati.
- f. Alternatif lain yang saya gunakan adalah mobil pribadi. Saya memilih mobil pribadi itu karena privasi juga. Saya membawa anak kecil, kerepotan kalau harus naik transportasi umum, barang yang dibawa banyak sekali belum lagi nanti kita mau makan atau mampir ke tempat lainnya bisa lebih enak dan nyaman mobil pribadi. Untuk anak juga lebih save karena tidak harus berkumpul dengan orang banyak.
- g. Yang mendasari menggunakan transportasi lain kerna lebih nyaman dan faktor saya punya baby saja.
- h. Solusi pihak PT.KAI mengurangi penumpang yang ingin pindah dari sudut pandang saya sebagai ibu rumah tangga menyarankan agar biaya tiket tidak ada pelonjakkan lagi, tidak ada perubahan lagi. Cukup mempengaruhi untuk ibu rumah tangga. Karena sudah ada kenaikan, jadi kasihan Ibu rumah tangga yang lain jika ada kenaikan harga tiket lagi. Kalau kualitas dan pelayanan di dalam kereta api menurut pengalaman saya, ketika saya mau ke gerbong makan saya kesulitan untuk anak saya. Jadi saya menyarankan ada table baby, itu saja. Karena toilet juga sudah mulai dijaga kebersihannya, setiap ada penumpang beberapa jam sekali dibersihkan.

3. Informan atas nama Anggy Restia, mahasiswa Universitas Brawijaya Malang. Wawancara dilakukan pada hari Jumat, tanggal 16 Oktober pukul 04.35 di stasiun Jember sebelum kereta api Logawa berangkat menuju Surabaya. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan saudari Anggy.
 - a. Kebetulan da acara sih mbak di Gubeng sana dan acaranya masih jam 10 an, nanti keretanya sampai jam 09.00, jadi yang paling dekatlah jadi tidak menunggu lama-lama. Kebetulan ada wawancara oekerjaan sih mbak di dekat-dekat Gubeng situ.
 - b. Udah bagus sih mbak, ya udah tidak desel-deselan lagi kayak dulu, tempat duduknya teratur, terus kamar mandinya sudah wangi, sudah bagus kok, ada ACnya juga. Iya banyak peningkatan kalau dibandingkan dulu-dulusudah puas banget.
 - c. Biasanya sih beli tiket di stasiun Jember, tapi kadang kalau sudah antrinya panjang, jadinya kadang ke Indomaret. Kebetulan belum sih mbak pesan tiket via online, soalnya rekening banknya sudah kadaluarsa itu kan hraus pakai nomor rekening kan. Adanya sistem online saat ini, bagus sih mbak jadi lebih efektif saja tidak perlu ke Indomaret atau unit-unit yang jualan tiket kereta api, tidak perlu antri di Stasiun, ya efektiflah. Beli tiket di stasiun pernah,kayaknya kurang banyak ya loketnya jadi antrinya panjang-panjang sekali, yang nunggu lama,boring jadinya, capek juga, tidak hemat waktu, pernah sampai 1,5 jam an.
 - d. Tidak sih mbak, tidak selalu naik kereta api. Kadang sih naik travel ya mbak, kadang naik bus juga. Soalnya kalau naik bus jamnya udah banyak kan, jadi sore ada, pagi ada, malam juga da. Terus sudah langsung diantar ke tempat tujuan. Kadang naik bus itu biasanya buat

yang keperluan mendadak sih mbak jadi mau tidak mau harus naik bus.

- e. Sekitar 5 atau 6 kalian. Iya lebih sering travelnya sih. Naik keretanya Cuma 2 kali deh mbak sama ini. Lebih sering naik travel ya itu tadi sih, lebih efektif aja waktunya, terus langsung sampai ke tempat tujuan juga lagian harganya juga tidak beda jauh juga sama naik kereta. Kondisional sih mbak, jadi ini kan dekat Gubeng jadi ya mending naik ini aja. Kadang kalau ada teman yang bersedia jemput di stasiun ya naik kereta saja.
- f. Ya selama kebijakannya masih wajar ya mbak tidak yang sampai 100% naiknya itu masih tidak apa-apalah , kemarin kan dari Rp. 50.000 jadi sampai Rp. 80.000 ya terus fasilitasnya sudah diperbaikin kan, jadi ada sebab akibatnya kan ya tidak masalah. Lihat juga sih, dia naiknya banyak atau tidak, kemudian fasilitasnya bertambah atau tidak.
- g. Memilih travel sebagai alternatif selain kereta api, karena lebih efisien mbak, langsung sampai tempat juga. Kalau naik bus kan masih cari-cari angkot nanti mbak ke tujuannya. Di bus agak ngeri di terminalnya, pernah sih malam-malam kayak ada yang mengikuti, jadi naik travel saja lebih aman.
- h. Selain harganya yang tidak terlalu jauh kan ya sama kereta terus waktunya fleksibel, naik travel sekarang Rp.120.000 , tapi itu sudah dijemput dan sampai ke tempat tujuan. Ya lebih efisien di waktu dan biaya. Kalau bawakannya banyak juga tidak apa-apa, banyak tapi wajar. Kalau naik kereta kan masih abwa sendiri, angkat-angkat sendiri kalau travel di angkatin bapaknya, sudah ada servicenya.

- i. Yang pertama buat loketnya, mungkin loketnya bisa ditambah biar antrinya tidak panjang, atau biaya administrasi yang di kayak Indomaret atau took-toko lainnya bisa direduksi jadi tidak mahal-mahal sekali, mungmin bisa ditambah wifi ya mbak jadi buat perjalanan jauh tidak boring, kayak perjalanan ke Surabaya ke Jakarta kan seharian jadi kalau ada wifi mungkin lebih nyaman. Sudah sih mbak itu saja, selebihnya sudah bagus sih mbak.
4. Informan atas nama Deo Agusta, dokter gigi. Wawancara dilakukan pada hari Jumat, tanggal 16 Oktober pukul 09.30 di stasiun Gubeng (Surabaya) setelah perjalanan berakhir. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudari Deo.
 - a. Soalnya kan dari jadwal saya yang padat juga, kadang memang butuh sekali untuk pulang, saya kan orang asli Surabaya ya mbak ya, jadi butuh banget buat pulang jadi sesekali saya naik kereta yang pagi ya Logawa itu. Cuma acara keluarga aja kok,soalnya disini saya kan kerja.
 - b. Bagus-bagus aja sih mbak, lumayan kok saya juga nyaman naiknya. Puas kok, terutama sudah bersih ada ACnya,enak-enak aja kok.
 - c. Saya biasanya sih di online ya, soalnya tidak sempat kalau harus ke stasiunnya langsung. Belum juga masih antri kan mbak. Iya jadi nanti, biasanya langsung nukarin gitu ke stasiun. Meskipun antri sebenarnya tidak apa-apa tapi saya juga masih tidak punya waktu.
 - d. Tidak juga sih mbak, soalnya saya kan juga tidak tentu ya pulangnya maklum sih kan saya juga kerjanya cukup padat ya, jadinya tidak selali pakai kereta Logawa, jadi juga beberapa kali saya menggunakan transportasi lain.
 - e. Enam bulan tarkhir ini berapa kali ya seingat saya, saya Cuma naik kereta api sih dua kali ya, Cuma saya pergi ke Surabayanya sekitar

lima, iya sekitar lima kalian lah. Seingat saya Cuma dua kali sih. Yang lainnya naik travel, iya travel kadang juga dijemput sih.

- f. Selama itu masih tidak signifikan sekali ya, atau naik 10% atau 20% ya tidak apa-apa menurut saya. Wajar kok. Toh saya bukan yang konsumtif sekali naik kereta api jadi tidak apa-apa sekali-sekali.
 - g. Kalau travel sih biasanya kalau saya pulangny malam sekali ya, jadi mau tidak mau saya harus pakai travel. Dan juga biar tidak ribet, ada yang jemput jadi saya langsung sampai di rumah di Surabaya. Kalau naik kendaraan pribadi sih kalau orang rumah di Surabaya lagi ada luang, atau ada cuti papa gitu ya, jadi kadang jemput sama adik-adik juga ke Jember ini.
 - h. Kalau dari harga atau kenyamanan sih tidak ya sepertinya, masalah waktu aja sih. Waktu sebisanya saya, secepatnya saya. Sama aja sih, cuma bisanya saya kapan, bisanya naik apa begitu.
 - i. Ini maksudnya kereta Logawa saja, fasilitasnya saja kali ya mbak, dari toilet mungkin ya agak di bersihin lagi seperti itu. Terus ya itu sih, selebihnya sudah cukup sih mbak. Lumayan lah.
5. Informan atas nama Adelia Maris, mahasiswa Universitas Muhamadiyah Jember. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Oktober pukul 08.20 di dalam kereta api Logawa perjalanan menuju stasiun gubeng (Surabaya). Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan saudari Adelia.
- a. Saya menggunakan kereta api Logawa ini karena saya butuh keberangkatan yang jam 05.00 pagi untuk menyelesaikan urusan di Surabaya jadi biar bisa melanjutkan perjalanan pulang pada sore harinya. Kepentingannya untuk daftar S2.

- b. Untuk pelayanan lumayan puas. Seperti AC fasilitas-fasilitasnya sudah lengkap, Cuma masalah kursinya untuk kereta Logawa itu kursinya berhadap-hadapan kursinya tidak bisa untuk bersandar, jadi tempat duduknya kurang nyaman.
- c. Langsung ke stasiun Jember. Karena belum terbiasa sistem onlinenya PT.KAI karena masih baru. Jadi terbiasa beli langsung ke stasiun dan kurang tahu juga untuk sistem onlinenya.
- d. Tidak juga, biasanya lebih sering naik mobil, karena kan kalau kendaraan pribadi kan kita masih bisa berhenti dimana-mana sedangkan kalau kereta kan sudah tergantung sama masinisnya.
- e. Sekitar 4 kali. Tidak selalu pakai kereta api Logawa. Pakai kendaraan pribadi. Satu kali naik kereta api.
- f. Selama fasilitasnya itu meningkat tidak masalah, cuma naiknya juga jangan terlalu tinggi.
- g. Mobil pribadi sama bus. Iya bus.
- h. Karena kalau bus kan lebih murah dibanding kereta api, Rp.40.000. terus kendaraan pribadi, salah satu transportasi paling nyaman buat saya, tidak perlu beli tiket, setelah itu bisa langsung ke tempat tujuan juga bisa berhenti kemana saja. Kalau bus, tidak harus nunggu jam-jamnya .
- i. Kalau menurut saya, masalah kenyamanan kursi sama toiletnya, kalau bisa toiletnya lebih dijaga kebersihannya. Terus, masalah keterlambatan sudah tidak ada, kalo keterlambatan kedatangan mungkin selama tidak ada apa namanya kendala ya bisa sampai tepat waktu, kalau misalkan ada kendala ya bisa apa namanya sampai kurang tepat waktu tapi tidak masalah.

6. Informan atas nama Okyviandi Putra, mahasiswa S2 di Unair Surabaya. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Oktober pukul 09.30 di stasiun Gubeng (Surabaya) setelah perjalanan berakhir. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudara Oky.
- a. Saya pakai kereta api Logawa karena menurut saya harganya terjangkau ya mbak, Rp. 80.000 dan sudah pakai AC. Selain itu, saya tidak keburu waktu harus sampai di Surabaya terlalu pagi atau siang jadi ya pakai Logawa yang berangkat jam 05.00 pagi saja.
 - b. Kalau kualitas dan pelayanan sekarang menurut saya ya mbak sudah baik dan banyak yang meningkat di berbagai sisi, kayak gerbongnya sudah bersih, sudah aman di sepanjang perjalanan, terus yang penitng sekarang sudah ada tempat buat mengcharger handphone saya. Kebetulan saya memang tidak bisa lepas dari gadget biar tidak bosan sepanjang jalan mbak.
 - c. Saya beli tiket yang ke Surabaya sekarang ini ya pakai online mbak, kan praktis. Jadi saya tidak perlu antri-antri di loket di stasiun. Tinggal langsung pesan pakai gadget saya.
 - d. Tidak selalu pakai Logawa sih mbak, tergantung budget juga. Kalau lagi ada uang lebih ya saya pakai travel dibanding kereta ya. Tapi, kalau uangnya pas ya pakai kereta saja biar irit juga.
 - e. 6 bulan kayaknya 5 kalian ke Surabaya, terus 5 kali itu saya pakai Logawanya 3 kalian mbak, lebih sering pakai Logawa sih mbak karena kuliah saya kan tidak terlalu padat, jadi saya bisa pesan tiket dulu. Terus juga tempat tinggal saya di Surabaya tidak jauh-jauh sekali dari Gubeng, di Jalan Karang Menur jadi ya sering pakai kereta saja.
 - f. Kalau tiketnya dinaikkan lagi, ya mending saya pakai travel saja. Kalau dinaikkan ya saya keberatan, apalagi saya masih mahasiswa.

Harga kereta dinaikkan lagi dan misalnya sama dengan harga travel ya jelas saya naik travel saja kan diantar sampai depan kosan.

- g. Iya itu tadi mbak, kalau tidak pakai kereta saya pakai travel kalau uangnya ada. Terus kalau tidak travel ya dianter ayah saya pakai mobil sendiri.
 - h. Jadi saya ingin pindah dari kereta ke travel atau bus yak arena garga itu ya mbak. Harga tiket itu ya harus sesuai seperti kualitas yang saya dapat, naik kereta api nyaman sih mbak tapi kalau harganya terus naik ya saya pilih naik transportasi lain saja. Yang penting nyaman dan harga terjangkau ya saya pilih transportasi itu.
 - i. Kalau buat pihak PT.KAInya, harus tetap menjaga pelayanan sekarang ini, yang sekarang menurut saya sudah baik mnak, tapi kalau perlu ditingkatkan lagi ya ditingkatkan lah, terus keretanya yang ke Surabaya di tambah biar jadwal yang ke Surabaya tambah banyak pilihannya. Jadi ya masyarakat bisa pakai kereta kapan saja mbak, sesuai kepentingan mereka masing-masing.
7. Informan atas nama Luqi Mabruroh, seorang ibu rumahtrangga dengan dua orang anak. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 24 Oktober pukul 09.30 di stasiun Jember sebelum kereta api Logawa berangkat menuju Surabaya. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudari Luqi.
- a. Soalnya saya pergi sendiri mbak, saya kan punya anak. Anak saya kan masih balita, kalau saya bawa anak saya, saya tidak akan naik kereta. Soalnya anak usia 3 tahun ke atas itu sudah dikenakan karcis sendiri mbak. Jadi kalau saya bawa anak saya, saya mending naik bus atau travel atau naik kendaraan umum lainnya yang aman lah.

- b. Sudah memuaskan kok,gerbongnya sudah bersih, kamar madninya juga sudah tidak bau lagi. Terus keretanya juga sudah tidak berisik juga.
 - c. Beli gtiketnya di PT.KAI sendiri, langsung ke loket. Saya tidak begitu paham sama yang online-online mbak gitu. Malkum sudah umur berapa mbak.
 - d. Tidak sih, tidak jarang juga tidak sering juga. Kalau bawa anak saya, saya juga tidak pakai ini, kalau sama anak dan suami saya saya naik kayak bus, atau naik travel. Kalau sendirian baru naik kereta.
 - e. 6 bulan ini saya sudah 3 kali ke Surabaya, saya naik kereta tapi lebih sering naik bus sih.
 - f. Ya keberatan lah mbak, kan tiketnya naik turun ya harganya. Kalau buat yang ekonominya kurang baik kayak saya ini ya keberatan sih, soalnya kan saya juga mempertimbangkan harganya, kalau murah ya saya naik.
 - g. Soalnya kalo misalnya bus kan anak-anak bisa dipangku ya mbak,kalau kereta kan harus tiket sendiri.
 - h. Ya karena anak saya itu mbak, hemat juga. Faktor keuangan lah. Kalau nyaman kereta api nyaman sih mbak, sudah ada nomornya juga tempat duduknya.
 - i. Untuk harga tiket aja sih mbak, lebih wajar saja. Biar semua kalangan bisa menjangkau harganya. Jadi bisa buat PT.KAI sendiri buat naikin jumlah penumpangnya. Sudah bagus kok buat fasilitasnya.
8. Informan atas nama Suliato, seorang dokter umum yang membuka prakteknya di daerah Ambulu. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 24 Oktober pukul 04.17 di stasiun Jember sebelum kereta api

Logawa berangkat menuju Surabaya. Berikut jawaban asli hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Saudara Suliato.

- a. Saya pakai kereta api Logawa ke Surabaya karena kualitas keretanya juga bagus ya dek. Sudah ada ACnya juga. Sekarang ini saya ke Surabaya buat jenguk anak saya, kebetulan kerjanya di Surabaya jadi arsitek dan kebetulan isteri saya lagi ada perjalanan bisnis ke Jakarta.
- b. Sekarang kalau saya lihat, sudah memuaskan. Dari tahun ke tahun banyak yang meningkat dan banyak yang diperbaiki. Kalau dulu, saya masih muda kereta masih belum layak oakai apalagi untuk jarak jauh. Karena penumpang masih banyak yang berdiri dek, dan pedagang-pedagang itu bikin kereta semakin sesak.
- c. Untuk pembelian tiket, beli di Indomaret. Soalnya tempat praktek bapak jauh dari stasiun Jember, tidak sempat kalau saya harus ke jember hanya untuk beli tiket dek.
- d. Kalau naik kereta ke Surabaya tidak sering, hanya sesekali saj. Karena kalau naik kereta saya masih harus minta antar anak perempuan saya untuk ke stasiun, saya tidak bisa berangkat sendiri ke stasiun jadi masih harus merepotkan anak saya. Mungkin juga faktor usia ya dek.
- e. Untuk 6 bulan terakhir ini, saya 4 kali pergi ke Surabaya. Dan 4 kali ke Surabaya itu saya lebih sering naik travel dek, kalau tidak pakai mobil sendiri bersama sopir. Soalnya kalau naik kereta, saya masih banyak merepotkan keluarga saya, masih harus beli tiket, lalu masih harus mengantar saya ke stasiun, padahal anak-anak saya juga sudah punya aktifitas dan sudah berkeluarga.
- f. Kalau harga tiket naik, saya tidak merasa keberaatan, karena fasilitasnya sekarang kan sudah bagus dek, dan bikin nyaman di perjalanan.

- g. Alternatif lain selain kereta api ya itu tadi travel sama kendaraan pribadi. Kalau naik travel kan saya sudah tidak perlu ke stasiun lagi, dan tinggal standby di rumah saya di belakang carefour itu, lalau pihak travel yang jemput dan mengantar saya ke tempat anak saya di Surabaya, ini salah satu transportasi umum favorit saya dek. Naik kendaraan pribadi juga suka, tapi saya jarang sekali bawa mobil sendiri ke Surabaya jadi harus pakai sopir, sedangkan saya berangkat ke Surabaya selalu hari libur, kalau tidak Sabtu ya Minggu dek.
 - h. Yang membuat saya menggunakan transportasi selain kereta api ya karena kondisi dan usia saya jadi saya harus mencari transportasi yang aman dan nyaman untuk saya. Kalau naik kereta api begini, saya kesusahan saat naik atau turun gerbongnya dek, selaijn itu juga sampai di Gubeng saya harus minta jemput anak saya.
 - i. Untuk pihak PT.KAI biar semakin banyak penumpangnya ya seharusnya tetap mempertahankan yang sudah ada saat ini seperti kualitasnya dan pelayanannya.
9. Informan atas nama Hurry, salah satu pegawai BUMN di Jember. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 24 Oktober pukul 07.15 di dalam kereta api Logawa saat perjalanan menuju Surabaya. Berikut jawaban asli wawancara yang telah dilakukan dengan Saudara Hurry.
- a. Alasan memilih Logawa ya mbak ya, yak arena selain harganya yang bisa dikatakan cukup murah, cukup ekonomis, terus standartnya dari segi kualitas dan fasilitas, pelayanannya sudah sesuai. Terus bagaimana ya, dibandingkan yang dulu kereta api sekarang lebih terjamin, kalau dulu sampai cari kursi berebut, bahkan sampai sumpek-sumpekan seperti bus, sekarang sudah ada sistem baru, kebijakan baru, jadi bisa pesan via online, bisa pesan nomor bangku

juga. Jaid kadang kalau ke Surabaya kalau waktunya lama, jadi sama pacar bisa mbak. Jadi kegiatan sisa waktunya masih lama.

- b. Kalau dibilang puas ya puas, soalnya gini ya saya sudah bilang kalau missal sudah tidak berebut kursi, sudah tidak sumpek-sumpekan lagi, jadi benar-benar kita itu naik transportasi kereta api nyaman tidak ada gangguan dari sumpeknnya itu, ya dari pengamen-pengamen terus yang jualan keliling itu sudah tidak ada, jadi benar-benar di block, kita bisanya Cuma pesan kalaun mau makan atau minum. Puasa dan nyaman, terus ada ACnya. Ekonomi namun berAC, jadi saya puaslah. Terus dulu kalau ngerokok kan boleh, nah sekarang itu sudah tidak ada, meskipun saya sendiri perokok, saya mengerti situasi kalau di dalam kereta api, tertutup, kan asapnya tidak enak juga mbak missal banyak yang merokok. Kepentingan ke Surabaya banyak sih mbak, relative. Ya salah satunya ya itu, saya kan sudah kerja, terus sesekali ada tugas kantor, yang mengharuskan saya ke Surabaya, entah itu workshop ataupun kunjungan kerjanya sendiri. Selain itu ya main-main atau ya seneng-senenglah.
- c. Waduh kalau beli ya, masalahnya gini mbak, saya kan kebanyakan kesana itu bisnis, urusan kerja, jadi kebanyakan sudah di handle sam apihak kantor, entah itu jadwalnya, tiketnya berapa, pesennya dimana sata tidak tahu mbak. Sudah tahu sistem pembelian tiket secara online, tapi untuk melakukannya langsung belum. Setahu saya ya mbak, kan sekarang pesennya jauh-jauh hari sebelum kita berangkat. Nah, dengan adanya sistem online ya lumayan bagus, maskudnya ini suatu terobosan yang sangat baik dari PT.KAInya dimana nanti konsumen juga bisa ngira-ngira, oh saya berangkat kamis missal, terus nanti mendadak atau akhirnya nanti di cancel itu kayaknya kan bisa ya

kembali sampai 75% ya uangnya kembali. Selain itu, pihak PT.KAI bekerja sama dengan Indomaret dan Alfamart, nah disana mereka menyediakan pembelian tiket kereta api secara online terus dengar-dengar dari teman itu juga sudah tertera jadwalnya, kita juga bisa tahu hari ini kereta yang berangkat itu apa saja, jam berapa, terus harganya juga berapa. Kalau menurut saya ada tambahan biaya dalam pembelian tiket di Indomaret atau Alfamart itu wajar ya karena ada kerja sama antara pihak PT.KAI dengan pihak terkait. Kalau missal mereka menambahkan sebesar Rp.7500, kalau pribadi sayasuatu yang wajar. Soalnya kita kan tidak perlu beli di stasiunnya langsung, kita rumahnya dekat dengan Indomaret kan bisa saja langsung beli disitu.

- d. Untuk pertanyaan apakah selalu menggunakan kereta api Logawa ke Surabaya, kalau skala 1-10, seringnya naik Logawa ya di angka 8 lah mbak. Cukup lumayan sering naik Logawa. Kenapa logawa? Nah salah satunya kan saya kerja jadi jadwal yang paling enak itu ya pakai Logawa yang pagi, jadi sampai sana sekitaran jam 09.00 dan kebanyakan acara workshop atau kunjungan kerja saya ya jam 09.00 itulah. Lebih sering naik kereta karena setelah ada sistem baru dari pihak PT.KAI nya, saya itu merasa sebagai konsumen merasa aman, merasa terjamin dengan fasilitas dan pelayanan mereka berikan baik itu dari segi pelayanannya semisal ada ACnya terus bisa booking kursinya, terus tidak ada lagi yang desak-desakan, jadi benar-benar saya merasa nyaman sudah tidak ada gangguan, dan bisa lebih konsentrasi dengan kerjaan saya di Surabaya.
- e. 6 bulan 6 kali ke Surabaya, kan kemarin ini banyak workshop dan kunjungan kerja yang ditugaskan atasan kepada saya. Jadi ya sekitar 6 itu mbak. Dan dalam 6 kali perjalanan naik kereta Logawa semua.

Saya kan sudah mengatakan tadi, saya itu tidak ikut mengurus soal tiket atau apa, tapi jika ditanya oleh atasan ingin naik apa enakya,, saya memang memilih kereta apinya, soalnya gini mbak dibandingkan bus kemananannya masih perlu dipertanyakan meskipun sekarang bus dengan harga ekonomis itu juga sudah berAC, tapi tetap disana masih banyak pengamen, orang-orang yang jualan, saya kurang bisa menikmati diperjalanan kalau misalnya naik travel dan lain-lainnya lebih enak di kereta apinyalah mbak. Intinya saya pengguna kereta api.

f. Kalau permasalahannya seperti itu, mungkin kalau untuk pribadi ya mbak ya semisal saya ingin rekreasi ke Surabaya atau pengen keluar kota terus naik kereta api seperti dengan harga yang naik lagi saya merasa keberatan sih mbak. Alasannya gini mbak, kan akhir-akhir ini ya benar sih sempat harga tiket kereta api naik turun akibat adanya peningkatan kualitas dan pelayanan, sempat naik berapa persen itu saya lupa, dengan harga segitu saya merasa keberatan, dengan harga segitu fasilitas yang didapatkan itu sama tidak ada yang ditambahkan atau menonjol sampai wow gitu tidak. Dan saya rasa dengan harga kereta api Logawa yang berangkat pagi jam 05.00 itu Rp. 80.000 dengan fasilitas dan pelayanan seperti itu sudah merasa itu cukuplah, tidak perlu ada peningkatan dari segi harga. Boleh sih kalau dari segi harga naik lagi tapi kualitas dan pelayanannya juga harus ada yang meningkat. Gini ya mbak ya, pandangan masyarakat umum, harga naik tentunya kualitas dan pelayanannya harus naik, kalau Cuma gitu-gitu saja ya ngapain.

g. Untuk bepergian ya ada alternatif lain. Kadang sih mbak, masalahnya saya sudah kerja, waktu untuk main-main dan refreshing berkuranglah otomatis semisal saya pengen rekreasi, pengennya sih naik sepeda

motor kalau keluar kota, urusan kerjaan tidak. Kalau keluar kotanya untuk urusan refreshing iya, soalnya naik motor bisa menikmati perjalananlah, kalau mau berhenti mampir-mampir itu enak. Kalau niaya lebih irit naik motor sendiri. Itu urusan refreshing, kalau kerja lain.

- h. Kalau urusan kerjaan tidak, soalnya kan saya sudah bilang saya pengguna kereta api, jadi kalau misalnya untuk lingkup Jawa Timur, saya tetap naik kereta meskipun kemanapun. Tidak ada niatan untuk menggunakan selain kereta api. Karena saya benar-benar merasakan, dengan harga segitu kualitas dan pelayanannya juga cukup, benar-benar merasakan kenyamanan.
- i. Solusinya ya mbak ya, gini ya mbak ya saya mau menjabarkan yang saya ketahui, kalau konsumen itu mau pindah itu kan banyak faktor, baik faktor intern maupun ekstern. Kita juga tidak bisa menyalahkan mereka 100% kalau ingin pindah, dari segi pendapatan mereka, kebutuhannya mereka itu kemana dulu. Tapi, kalau untuk solusi konsumen yang berpindah, menyarankan untuk pihak PT.KAInya jangan terlalu seing menaikkan harga, soalnya kenapa, masyarakat kita itu masih belum terbiasa dengan tiba-tiba naik melonjak, lebih sukanya itu bertahap tapi pasti pelayanannya itu juga meningkat. Tidak hanya harganya yang meningkat tapi pelayanannya tidak. Kebanyakan masyarakat atau konsumen membandingkan akhirnya. Semisal ya mbak ya, kereta api dengan kualitas sama dengan travel tapi travel in lebih unggul di dalam pelayanan, mereka bisa menyiapkan makanan sendiri, langsung jemput ke rumah, dan diantarkan, sedangkan kereta kan tidak. Otomatis disana konsumen membandingkan, sehingga ya muncul sifat ingin berpindah dari kereta

api ke travel. Sebaiknya ya itulah, jangan terlalu sering menaikkan harga. Kalau pelayanan dan kualitasnya menurut saya untuk saat ini cukup. Mungkin itu ya, akhir-akhir ini saya dengar agak trouble lah sistem tiket beli onlinenya. Saya memaklumi, namanya juga sistem internet tidak langsung dikerjakan manusia. Jadi, tingkat erornya itu lebih tinggi. Tapi, setidaknya pihak PT,KAI bisalah membenahi erornya seperti itu. Namanya juga usaha, maksudnya bagaimana perusahaan itu merespon keinginan konsumen itu beda-beda, lagian kan segmen mereka kan berbeda-beda kita tidak bisa menyamakan antara kereta api dengan busm travel dan lain-lain tentunya kan destinasi terus alat transportasu yang mereka gunakan kan juga berbeda. Tapi kalau disetarakan menurut saya tidak bisa. Jangan menaikkan harga tiket langsung melejit, soalnya otomatis kalau ya kalau mungkin konsumnen lain memandang negatif ya kesannya. Sedangkan mereka pihak PT.KAI tujuan meningkatkan harga juga meningkatkan kualitas. Tapi, namanya juga manusia ya, masyarakat umum kanbeda-beda jadi ya perlahan-lahanlah. Sistem onlinenya saja perlu diperbaiki, kalaun untuk di dalam keretanya sudah cukup nyamanlah.

10. Informan atas nama Irfan K, seorang wiraswasta. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 13 Februari pukul 04.45 sebelum kereta api Logawa berangkat menuju Surabaya Berikut jawaban asli wawancara yang telah dilakukan dengan Saudara Irfan.
 - a. Saya pakai Logawa ya karena sekarang kan Logawa sudah ada Acnya meskipun kelas ekonomi, dan saya merasa enak dan nyaman saja naik Logawa di sepanjang jalan. Saya ke Surabaya buat silaturahmi saja mbak ke rumah kerabat sambil ada urusan bisnis sedikit.

- b. Kualitas sama pelayanan sekarang sudah lebih bagus mbak dibanding beberapa tahun yang lalu. Banyak yang diperbaiki kan ya, mungkin demi kenyamanan penumpangnya. Sekarang di dalam kereta juga lebih aman, pihak keamanannya lebih diperketat, di setiap gerbong ada pihak kemanannya jadi kalau dulu sering ada yang kecopetan sekarang sudah jarang mungkin juga sudah tidak ada.
- c. Kalau beli tiket, saya biasanya langsung ke loket stasiun Jember mbak, tapi ya gitu harus antri panjang dan bunag waktu banyak. Tapi mu gimana lagi tidak ada pilihan lain mbak, sistem pembelian tiket yang via online itu saya juga tidak begitu paham mbak.
- d. Kalau ke Surabaya tidak selalu pakai kereta Logawa kok mbak. Kan masih ada transportasi lain yang lebih pas sama kebutuhan saya.
- e. 6 bulan terakhir ini ya, saya ke Surabaya sekitar 7 kali, cukup lumayan sering mbak. Tapi saya tidak pakai kereta Logawa terus, paling sering ya naik bus itu soalnya saya suka mendadak kalau ke Surabaya jadi belumm direncanakan sebelumnya, kadang berangkat pagi, kadang sore baru berangkat jadi ya sebisa saya dulu. Kalau sudah begitu ya saya pilih transportasi yang tidak ada jadwalnya kayak kereta api mbak.
- f. Tiket kereta api dinaikkan? Saya ya keberatan sekali mbak kalau gitu, kan sekarang harganya sudah Rp. 80.000 klu menurut saya ya sudah pas sudah cocok sama pelayanan yang mereka berikan. Tapi, walaupun harus dinaikkan ya harus ada peningkatan kualitas lagi yang lebih menonjol.
- g. Alternatif selain kereta api ya bus sama motor mbak. Kalau naik bus kan tidak perlu ke stasiun dulu but beli tiket, tidak takut kehabisan tiket juga, kalau naik bus beli tiketnya ya waktu naik. Selain itu kan

naik bus bisa berangkat kapan saja mbak, tidak ada jadwalnya dan bisa berangkat jam berapa saja. Bus itu salah satu transportasi umumnya yang sering saya pakai buat bepergian mbak. Naik motor itu kalau kegitu di Surabaya santai, tidak lagi ada urusan kerjanya mbk.

- h. Saya pakai bus atau motor itu ya kayak tadi saya bilang mbak, saya kalau ke Surabaya jarang direncanakan dulu, jadi sewaktu-waktu bisa berangkat. Terus saya juga pernah ada pengalaman kurang baik waktu naik kereta mbak, jadi saya dan penumpang lainnya harus diturunkan di stasiun Bangil karena jalur kereta terkena banjir, jadi masih harus cari transportasi lain buat melanjutkan perjalanan ke Surabaya.
- i. Buat pihak PT.KAI biar tidak ada penumpang yang pindah ke transportasi lain ya seharusnya tetap mempertahankan yang sudah ada saat ini, dan begini mbak seharusnya mereka lebih memperhatikan kondisi-kondisi yang mungkin bisa terjadi di jalur kereta, jadi semisal jalur tidak bisa dilewati karena suatu hal tidak Cuma karena banjir mungkin bisa dideteksi sebelum keberangkatan, jadi penumpang tidak ada yang kecewa mbak. Sudah begitu saja.

LAMPIRAN V

Foto Bersama Informan





Foto Stasiun Daop IX Jember



JEMBER