



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN KERETA API MUTIARA TIMUR
PADA PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

MAULANA FRISTANTO

NIM 050810291273

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswi : Maulana Fristanto
NIM : 050810291273
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN KERETA API
MUTIARA TIMUR PADA PT. KERETA API
(PERSERO) DAOP IX JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Jember, Juni 2007

Yang menyatakan,

MAULANA FRISTANTO

NIM 050810291273

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan
Kereta Api Mutiara Timur pada PT. Kereta Api
(persero) Daop IX Jember

Nama Mahasiswi : Maulana Fristanto

NIM : 050810291273

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Marjanto, MM
NIP. 130 935 418

Ika Barokah, SE. MM
NIP. 132 304 454

Ketua Jurusan

Dr. Hari Sukarno, MM
NIP. 131 759 761

Tanggal Persetujuan :

JUDUL SKRIPSI
ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN KERETA API MUTIARA TIMUR
PADA PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama mahasiswa : Maulana fristanto

NIM : 050810291273

5081Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua :

Sekretaris :

Anggota :

:

Mengetahui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

DR. H. sarwedi, MM

Persembahan

Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT

Kupersembahkan Seuntai Karya Kecil ini Teruntuk Orang-Orang

istimewa yang telah memberi Semangat dan Kehidupan yang

Memiliki Nilai dan Rasa Kehidupan Baru :

- ❖ Ayahanda “Sujono” dan Ibunda “Erly Suciati”, terima kasih atas panjatan doa yang tiada hentinya dan kasih sayang serta dorongan spiritual maupun material.
- ❖ Adik-adikku yang tersayang “Retno” yang selalu memberi keceriaan.
- ❖ Seseorang yang ada selalu dalam hatiku “Nimuk”, yang selalu mendampingiku selama ini, semangat dan kasih sayang yang telah kau berikan.
- ❖ Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Sesungguhnya setelah kesulitan itu terdapat kemudahan,
maka apabila engkau telah merampungkan (sesuatu)
bersungguh sungguhlah dan kepada tuhanmulah kamu berharap
(QS. Al Nasroh:6-8)

Jangan pernah letih untuk menggapai sebuah cita-cita
walaupun harus dicari dikejauhan. Kesuksesan hidup
adalah suatu nikmat yang dianugerahkan oleh Tuhan yang
perlu kita cari dan Kehidupan terindah adalah kehidupan yang
penuh dengan cinta dan sebuah kesetiaan
(frist)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dengan judul “Analisis Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kereta Api Mutiara Timur Pada PT. Kereta Api (persero) Daop IX Jember” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai kewajiban guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, masukan dan semangat dari berbagai pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung penulis hingga terselesaikan karya ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebaesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Hari Sukarno, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Non Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Marjanto, MM. dan Ibu Ika Barokah SE.MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan sealama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen, beserta seluruh staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang sangat berjasa sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Ayahanda dan Ibunda tercinta, atas kasih sayang, panjatan do'a yang tidak pernah henti serta semangat yang diberikan.
6. Adik Linda yang selalu memberi keceriaan dalam kehidupan duniaku.
7. *Tri Anita*, Thank's udah mengisi hari-hari sepiku di Jember ini sehingga aku bisa tertawa dan menangis, perhatian, pengertian dan bantuanmu selama ini. Terimakasih sudah menyayangi dan mencintaiku dengan tulus.

8. Keluarga besar Pak *Rianto* dan ibu *Lilik* terima kasih atas doa serta dukungan material, kasih sayang dan nasehatnya selama ini.
9. Buat arek-arek Manajemen 2005 dan anak Kos Delima Putih terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung, yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, *thanks for all*.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Kritik serta saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna kebaikan di kemudian hari.

Jember, Juni 2007

Penulis

ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul Analisis Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Kereta Api Mutiara Timur Pada PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember. Tujuan skripsi ini adalah untuk memprediksi probabilitas keputusan konsumen dalam menggunakan Kereta Api Mutiara Timur dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier model logit. Data yang digunakan berupa data primer hasil kuisisioner kepada pengguna Kereta Api Mutiara Timur. Analisis regresi linier model logit dilanjutkan dengan uji secara bersama-sama (LR statistik) dan uji secara parsial (uji t) menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Hasil uji secara bersama-sama diperoleh hasil probabilitas LR hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel-variabel ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan Kereta Api Mutiara Timur.

Hasil uji secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel keandalan, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan Kereta Api Mutiara Timur. Sedangkan variabel ketanggapan dan empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan Kereta Api Mutiara Timur.

Hasil uji determinasi diperoleh hasil R^2 sebesar 0,832 yang berarti bahwa variasi terhadap keputusan menggunakan Kereta Api Mutiara Timur dipengaruhi oleh perubahan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 83,20% sedangkan sisanya sebesar 16,8% disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar model..

Kata kunci : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Keputusan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Penelitian Terdahulu	5
2.1.2 Pemasaran dan Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jasa	8
2.1.4 Pengertian Jasa	10
2.1.5 Perilaku Knsumen	14
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian	15
2.1.7 Tahap-tahap dalam Proses Pembelian	17
2.1.8 Kepuasan Konsumen	20
2.2 Kerangka Konseptual	22

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Metode Pengambilan Sampel	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Identifikasi Variabel	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	25
3.6 Teknik Pengukuran	26
3.7 Teknik Pengujian Data	27
3.8 Metode Analisis Data	28
3.8.1 Analisis Regresi Logistik	28
3.8.2 Uji Statistik	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	30

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
4.1.2 Masa Pemerintahan Hindia Belanda	32
4.1.3 Zaman Pemerintahan Nippon	33
4.1.4 Masa Proklamasi	33
4.1.5 Masa Perang Kemerdekaan	34
4.1.6 Masa DKA dan PNKA	34
4.1.7 Masa Sesudah Tahun 1970 – 1999	35
4.1.8 Masa 1 Juni 1999	35
4.1.9 Struktur Organisasi	36
4.1.10 Kepala Daerah Operasi (Kadaop) IX Jember	38
4.1.11 Pengawas Teknik (Wastek)	38
4.1.12 Hubungan Masyarakat	38
4.1.13 Kepala Sub Bagian Administrasi (Kasubag Administrasi) .	39
4.1.14 Kepala Unit Pelaksana Teknis dan Bangunan (KUPT Tanah dan Bangunan)	39
4.1.15 Kepala Balai Hyperkes	40

4.1.16 Kepala Seksi Jalan Rel dan Jembatan (Kasi JJ)	40
4.1.17 Kepala Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (Kasi Sintesis)	41
4.1.18 Kepala Seksi Traksi (Kasi Traksi)	41
4.1.19 Kepala Seksi Operasi dan Niaga (Kasi Opni)	42
4.1.20 Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT)	43
4.1.21 Fungsi dan Tugas Pokok PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember	43
4.1.22 Tugas Pokok PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember	43
4.1.23 Lokasi dan Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember	44
4.1.24 Fasilitas dan Layanan PT. Kereta Api Mutiara Timur	46
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Jenis Kelamin	46
4.2.2 Usia Responden	47
4.2.3 Pekerjaan Responden	48
4.2.4 Status Responden	48
4.2.5 Tujuan Penggunaan	49
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.3.2 Analisis Regresi Model Logit	51
4.4 Pembahasan	56
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	48
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	49
4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	50
4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	51
4.8	Hasil Uji Parsial	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.	Model Lima Tahap Proses Pembelian	17
2.	Kerangka Konseptual	22
3.	Kerangka Pemecahan Masalah	31
4.	Struktur Organisasi PT KA Daop IX Jember	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1.	Kuisisioner	61
2.	Rekapitulasi Jawaban	64
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.	Regresi Model Logit	70