



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA KERETA API MUTIARA DI STASIUN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**DESIRINI SRI RAHAYU
070210391138**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA KERETA API MUTIARA DI STASIUN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

DESIRINI SRI RAHAYU
070210391138

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini mendukung saya, memberi semangat serta do'a sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayahnya;
2. Ayahanda tercinta Edhi Sugiyantoro (Alm) dan Ibunda tercinta Musriana atas segala ketulusan cinta, kasih sayang, arahan, dukungan, pengorbanan, dan do'a yang tiada henti;
3. Kakakku Fenni Iska Sugiyantiningsih dan Kakak Iparku Aditya Susanto tercinta yang selalu memberikan motivasi dan semangat;
4. Bapak/Ibu Guruku mulai tingkat TK, SD, SMP, dan SMA, dan Bapak/Ibu Dosen yang terhormat di Pendidikan Ekonomi-FKIP-Universitas Jember, serta semua orang yang telah dengan tulus memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, pengalaman dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
5. Almamater yang kubanggakan. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sebelum kaum itu merubah
nasib mereka sendiri*

(QS.AR- RAD:11)

*Besarnya sukses anda ditentukan oleh seberapa kuat keinginan anda, ditentukan oleh seberapa
besar mimpi anda, dan ditentukan oleh kecakapan anda dalam mengatasi kekecewaan yang anda
alami*

(Robert T. Kiyosaki)

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah
kesulitan itu ada kemudahan."*

(QS Al-Insyirah: 5-6)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DESIRINI SRI RAHAYU

NIM : 070210391138

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KERETA API MUTIARA DI STASIUN JEMBER” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. 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 ada tekanan dan paksaan serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Januari 2014
Yang menyatakan,

Desirini Sri Rahayu
NIM 070210391138

SKRIPSI

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN JASA KERETA API MUTIARA DI STASIUN JEMBER

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1)
Dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Nama Mahasiswa	: Desirini Sri Rahayu
NIM	: 070210391138
Angkatan Tahun	: 2007
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 11 Desember 1988
Jurusan/Program Studi	: P.IPS/P.Ekonomi

Disetujui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Sutrisno Djaja, M. M

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd

NIP. 19540302 198601 1 001

NIP. 19800827 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Mutiara Di Stasiun Jember” telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Januari 2014

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris,

Drs. Sutrisno Djaja, M. M
NIP. 19540302 198601 1 001

Hety Mustika Ani, S. Pd, M. Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Prof. Dr. Bambang Hari P, MA
NIP. 19620121 198702 1 003

Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 001

Mengesahkan
Dekan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Mutiara Di Stasiun Jember; Desirini Sri Rahayu, 070210391138; 2014; 53 halaman; Jurusan IPS Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bauran pemasaran terhadap keputusan penggunaan jasa Kereta Api Mutiara di stasiun Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survey yang bersifat kuantitatif. Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah di stasiun Kereta Api DAOP IX Jember dengan rute dari arah Jember atau Banyuwangi menuju arah Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api Mutiara dengan rute Jember atau Banyuwangi menuju arah Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 sampel. Variabel Terikat (Y) adalah keputusan penggunaan jasa Kereta Api Mutiara, sedangkan variabel Bebas (X) adalah bauran pemasaran. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran pemasaran memiliki tingkat signifikansi ($\text{sig } t$) sebesar 0,000. Nilai ini kurang dari α ($= 0,05$), maka H_0 ditolak yang berarti secara parsial variabel bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Kereta Api Mutiara. Artinya jika variabel bauran pemasaran meningkat berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Kereta Api Mutiara artinya setiap peningkatan bauran pemasaran akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan penggunaan jasa Kereta Api Mutiara.

Kata kunci: bauran pemasaran, keputusan penggunaan jasa kereta api

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Mutiara Di Stasiun Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember;
3. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Sutrisno Djaja, M. M., selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Hety Mustika Ani, S. Pd, M. Pd., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini;
5. Prof. Dr. Bambang Hari P, MA. dan Drs. Djoko Widodo, M.M selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan kritik dan masukan dalam penulisan skripsi ini;
6. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi;
7. Bapak Sugiarto selaku manager SDM dan UMUM yang memberikan izin untuk melakukan penelitian;

8. PT. KAI Daop IX yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
9. Sahabat-sahabat terbaikku PE'2007, teman-teman terbaikku, dan semua mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2007, terima kasih atas kebersamaannya.
10. Teman-temanku Zumro, Revi, Fuyi, Petti, Nila, dan mas Dainury yang turut serta membantu memberikan masukan, dukungan, dan arahan;
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak di kemudian hari, Amin.

Jember, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Bauran Pemasaran	9
2.2.2 Strategi	11
2.2.3 Proses Keputusan Pembelian	12
2.2.4 Perilaku Setelah Membeli	21
2.2.5 Jasa	22
2.2.6 Angkutan Umum Kereta Api	23
2.3 Kerangka Konseptual	24

2.4 Hipotesis	25
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Tempat Penelitian	26
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	27
3.4 Identifikasi Variabel	27
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data Penelitian	29
3.6.1 Sumber Data	29
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	31
3.7.1 Pengolahan Data.....	31
3.7.2 Teknik Analisis Data	32
3.7.3 Uji Instrumen	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Data Umum	36
4.1.1 Gambaran Wilayah Perusahaan Kereta Api DAOP IX Jember...	36
4.2 Data Utama	42
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	42
4.2.2 Umur Responden	43
4.2.3 Pekerjaan	43
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Uji Normalitas Data	45
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	46
4.3.5 Uji Stastistik	47
4.3.6 Koefisien Determinasi Berganda	48
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	48

BAB 5. PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR BACAAN	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun : 2013	42
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Data	44
Tabel 4.5 : Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.6 : Uji Normalitas Data Dengan Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Lima Tahap Proses Membeli	15
Gambar 2.2 : Komponen Dasar Proses Evaluasi Alternatif	19
Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Mutiara	25
Gambar 4.1 : Logo PT. Kereta Api Indonesia	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Matrik Penelitian	54
B. Angket penelitian	56
C. Rekapitulasi jawaban responden	64
D. Output Data Penelitian	66
E. Surat ijin penelitian	83
F. Surat keterangan telah melakukan penelitian	84
G. Lembar konsultasi	85