

Nomor : 0424/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET
KERETA API *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KAI ACCESS**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan
Indonesia



oleh

Siti Anisa Yulianti

1908302

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET KERETA
API *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KAI
ACCESS**

oleh
Siti Anisa Yulianti

Skripsi yang Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Indonesia

© Siti Anisa Yulianti
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak, di
photocopy, atau dengan cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET KERETA API
ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KAI ACCESS**

Siti Anisa Yulianti

NIM 1908302

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I



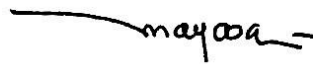
Dr. Ayu Krishna Yulawati, S.Sos., MM
NIP. 197307252003122002

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., MT
NIP. 198103102009121002

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Maya Sari, SE., MM
NIP. 197107052002122007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembelian Tiket Kereta Api *Online* terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KAI *Access*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Siti Anisa Yulianti

NIM 1908302

ABSTRAK

Siti Anisa Yulianti (1908302) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KAI Access” dibawah bimbingan Dr. Ayu Krishna Yulawati, S.Sos., MM. dan Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., MT

Sistem transportasi di Indonesia saat ini terus mengalami kemajuan seiring berjalannya waktu. perkembangan ini terlihat dari peningkatan fasilitas yang tersedia, pemilihan moda transportasi yang lebih selektif membuat perubahan dalam pola pikir masyarakat dalam memilih layanan transportasi. PT. Kereta Api Indonesia di Indonesia telah berdiri sebagai salah satu perusahaan kereta api, yang bergerak dalam transportasi darat, dimana perusahaan tersebut mampu melayani masyarakat dan merupakan industri kereta api yang dikelola oleh negara sebagai sebuah perusahaan layanan publik dan memuaskan bagi pelanggannya. Perusahaan melihat adanya perubahan masyarakat terhadap era global seperti sekarang ini. Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia sudah menjalankan sistem *e-ticketing* untuk pembelian tiket bakal calon penumpang. Dengan menjalankan sistem ini diharapkan dapat memudahkan para penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi menjadi nyaman dan aman. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pembelian tiket kereta api online PT. Kereta Api Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif dan verifikatif dan sampel yang digunakan sebanyak 193 responden pada pengguna aktif aplikasi KAI Access dan memiliki pengalaman membeli tiket di KAI Access. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh KAI Access dan tingkat kepuasan pelanggan pengguna KAI Access berada pada kategori tinggi.

Kata kunci : Pembelian tiket online, Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Siti Anisa Yulianti (1908302) "The Influence of Online Train Ticket Purchase Service Quality on Customer Satisfaction with KAI Access Users" under the guidance of Dr. Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos., MM. and Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., MT

The transportation system in Indonesia is currently experiencing progress over time. This development can be seen from the increase in available facilities, the choice of a more selective mode of transportation has made a change in people's mindset in choosing transportation services. PT. Kereta Api Indonesia in Indonesia has been established as one of the railroad companies, engaged in land transportation, where the company is able to serve the community and is a state-managed rail industry as a public service company and satisfies its customers. The company sees a change in society towards the current global era. In this case PT. Kereta Api Indonesia has implemented an e-ticketing system to purchase tickets for prospective passengers. By running this system, it is hoped that it will make it easier for passengers who will use transportation services to be comfortable and safe. So this study aims to find out how service quality, customer satisfaction and the effect of service quality on customer satisfaction in PT. Indonesian Railways. This study uses a quantitative method with a descriptive and verification problem formulation approach and the sample used is 193 respondents who are active users of the KAI Access application and have experience buying ticket on KAI Access. The results of this study indicate that there is a significant positive effect on service quality on customer satisfaction. The service quality performance provided by KAI Access and the customer satisfaction level of KAI Access users are in the high category.

Keywords: *Purchase tickets online, service quality, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT., Yang Maha Penghasil lagi Maha Penyayang, penulis mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya yang telah memberkan rahmat, hidayah, dan juga inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KAI Access” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, baik dari segi ini maupun tata Bahasa yang digunakan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima sagera kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar lebih meningkatkan kemampuan dan kualitas penelitian.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat, dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd, MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis;
3. Ibu Dr. Maya Sari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, yang telah menjadi mentor dan contoh yang baik untuk seluruh mahasiswa Manajemen UPI;
4. Bapak Dr. Askolani, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen;
5. Ibu Dr. Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos., M.M. selaku pembimbing I yang senantiasa membantu, membimbing, mendukung, serta meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak Dr. H. Mokh. Adieb Sultan, ST., MT selaku pembimbing II yang senantiasa membantu, membimbing, mendukung, serta meluangkan waktu

dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

7. Ibu Dr. Heny Hendrayati, S.IP., M.M. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan selama kegiatan perkuliahan;
8. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen yang senantiasa membimbing serta memberikan ilmu kepada penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan;
9. Orang tua tercinta yakni Ibunda Nadjibah Faizah dan Ayahanda Muhamad Muksinun yang telah mendidik, membesarkan, mendukung, dan mendoakan penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang sehingga menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis. Semoga Allah memberikan umur Panjang agar bisa selalu menemani penulis di setiap langkahnya;
10. Tina Khomsyah Agustina, Arif Rachman, Muhamad Azhar Muharam, dan Delita Novitha, selaku kakak yang senantiasa memberikan semangat moral, membantu finansial, dan tempat tinggal kepada penulis dan Arkana Fauzan dan Darrel Muhamad selaku keponakan yang selalu menghibur;
11. Sahabat Liburan Indie Calista Zahra, Nadya Putri, Rahma Talitha, Syifa Nur, Noviana Rahma, Gilang Anugrah dan M. Farhan Fadillah yang selalu menjadi pendengar yang baik sekaligus menghibur juga memberikan dukungan, motivasi, serta membantu dalam proses penyusunan skripsi;
12. Sahabat Paramager Arga Syahputersa, Akmal Hermadika, Shiva Rizky yang selalu pendengar yang baik, menghibur dan memberi dukungan dalam proses penyusunan skripsi;
13. Sahabat seperjuangan Mahasiswa Geulis 2k19 Nazhafah chaerunnisa, Furi Ayu, Demonda Febrianzi, Minarti Agustina, Rosalina Batman lusi yang selalu menemani serta memberikan motivasi, semangat, hiburan hingga menjadi tempat cerita indah semasa kuliah sekaligus menjadi tempat diskusi;
14. Keluarga besar Infynite Manajemen Upi 2019, teman seperjuangan yang telah menjadi tempat bernaung dan berkembang bagi penulis, memberikan banyak cerita dan pengalaman yang indah bersama pada masa perkuliahan ini;

15. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis melakukan penelitian ini;
16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian Tujuan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2 Marketing Mix	13
2.1.3 Pembelian Tiket Kereta Api <i>Online</i>	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Perilaku Konsumen	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Paradigma Penelitian	28
2.5 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Metode dan Desain Penelitian	29

3.4.1	Metode Penelitian.....	29
3.4.2	Desain Penelitian.....	29
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.5.3	Teknik Sampling.....	34
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.7	Rancangan Analisis Data.....	39
3.7.1	Analisis Data Deskriptif.....	39
3.7.2	Analisis Data Verifikatif.....	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1	Uji Asumsi Normalitas.....	41
3.8.2	Analisis Korelasi.....	41
3.8.3	Analisis Regresi Sederhana.....	41
3.8.4	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Profil Perusahaan.....	45
4.2	Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	47
4.2.2	Gambaran Kualitas Pelayanan.....	51

4.2.3	Rekapitulas Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan	55
4.2.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	57
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	62
4.2.6	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.3	Pembahasan	70
4.3.1	Pembahasan Kualitas pelayanan	70
4.3.2	Pembahasan Kepuasan Pelanggan	72
4.3.3	Pembahasan Pengaruh kualitas pelayanan terhdap kepuasan pelanggan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		79
LAMPIRAN I GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		80
LAMPIRAN II ADMINISTRATIF		81
LAMPIRAN III KUSIONER PENELITIAN.....		87
LAMPIRAN IV HASIL DATA KUISIONER		93
LAMPIRAN V OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS...		101
LAMPIRAN VI RIWAYAT HIDUP		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pembelian Tiket Kereta Api Via Online Tahun 2022	2
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3. 2 Tabel Jenis dan Sumber Data.....	32
Tabel 3. 3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
Tabel 4. 1 Penelitian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Efficiency	51
Tabel 4. 2 Penelitian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Fullfilment.....	52
Tabel 4. 3 Penelitian Kualitas Pelayanan Berdasarkan System Availability	53
Tabel 4. 4 Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Privancy	55
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 6 Hasil Kontinum Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 7 Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kesesuaian Harapan.....	58
Tabel 4. 8 Penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan minat menggunakan kembali.....	59
Tabel 4. 9 Penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan ketersediaan merekomendasikan.....	61
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Kontinum Kpeuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kolerasi	66
Tabel 4. 14 Koefesien Korelasi.....	67
Tabel 4. 15 Output Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4. 16 Output Koefesien Regresi	68
Tabel 4. 17 Nilai Signifikansi Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur pemesanan tiket melalui KAI Access	3
Gambar 1. 2 Fitur pemesanan tiket melalui Traveloka Sumber : Aplikasi Traveloka.....	4
Gambar 2. 1 Customer Journey Map	15
Gambar 2. 2 Model Perilaku Konsumen.....	18
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 2. 4 Paradigma Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi KAI Access	45
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket ..	50
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kereta.....	5

DAFTAR PUSTAKA

- Diaz, A., Gomez, M., & Molina, A. (2017). A Comparison of Online and Offline Consumer Behaviour: An empirical study shopping context.
- Fikri, W. A., Fhazhel, F. P., & Fahmi, R. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Firmansyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*.
- Kusnanta, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa PT.Sriwijaya Air .
- Putri, I. M., & Prakoso, B. E. (2017). 1 Kajian Kualitas Pelayanan Trans Jogja di Beberapa Jalur di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya Berdasarkan Persepsi Penumpang. *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Putri, I. M., & Prakoso, B. E. (2013). Kajian Kualitas Pelayanan Trans Jogja di Beberapa Jalur di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya Berdasarkan Persepsi Penumpang .
- S. Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta.
- Sugianto, M., & Wahyuni, D. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia Persero Daop 8. *Riset Manajemen*.
- Sugianto, M., & Wahyuni, D. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia Persero daop 8 Surabaya .
- Tantrikulu, Z., & Celilbatur, N. (2013). Trust Factors Affecting E-ticket Purchasing.
- Titissari, A., & Dwi Hartanti, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Pos Indonesia (Persero) Kediri.

Jurnal Pendidikan Administrasi.

Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestasi, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *ResearchGate*