

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1. PT. Kereta Api Indonesia (KAI)

Kereta Api merupakan alat transportasi masal yang dimiliki oleh pemerintah, kereta api juga memiliki keunggulannya yaitu terhindar dari kemacetan, rendahnya tingkat polusi, dan memiliki kapasitas angkut yang besar. (Novita Cahyani dan Saino, 2014). Jasa pelayanan publik (*public state company*) (BUMN) merupakan aspek penting bagi masyarakat dalam suatu Negara sedang berkembang, seperti Indonesia. Jasa pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan kepen-tingan seluruh warga negara, di Indonesia, dikuasai oleh pemerintah, sebagai contoh telekomunikasi, penyediaan air minum, listrik, transportasi, dan lainnya. Algifari (2016 : 2) Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, Algifari (2016 : 2). Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspetasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring pelanggan. Pelanggan pada jaman sekarang adalah pelanggan yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih

perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Pelayanan dan Fasilitas merupakan hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan-perusahaan jasa untuk mempertahankan jumlah/kuantitas pelanggan yang diharapkan.

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik khusus yang sangat berbeda dengan sarana transportasi lain seperti bus, travel, dan moda transportasi umum lainnya. PT Kereta Api Indonesia (persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat, menyediakan sarana transportasi masal alternatif yang tepat dalam mengurai problematika angkutan jalan raya, yang banyak dihadapi oleh masyarakat di kotakota besar, seperti kemacetan, kecelakaan, biaya mahal dll. Keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia, yaitu mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, regulated traffic, relatif aman, tingkat kecelakaan bisa ditekan, dan tingkat kecepatan yang lebih tinggi dibandingkan moda lain. (Andayani dkk, 2010). Sehingga dengan keunggulan kompetitif tersebut moda kereta api menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan perjalanan antar kota antar propinsi baik di wilayah pulau Jawa maupun di luar Jawa (Sumatera). Kehadiran Kereta Api di Indonesia sudah sangat lama, yaitu dibangun sejak tahun 1864 pada masa Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet Van den Beele, dan mulai dibuka untuk angkutan umum sejak tahun 1867. Sejak tahun 2015, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki karyawan sebanyak 25.361 orang yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan kereta api di Jawa dan Sumatera.

2.1.2. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut Kotler dalam Dede Apriyadi (2017:71) bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan

fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Contoh fasilitas meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Contoh fasilitas di stasiun yang berarti segala sesuatu yang disediakan stasiun untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen antara lain toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamanan, charger handphone gratis, mesin atm, peron tinggi, bancik (Dede Apriadi, 2017). Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Sifat dan Tujuan Organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

2. Ketersediaan Tanah dan Kebutuhan akan Ruang atau Tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain – lain.

3. *Fleksibilitas*

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang

4. Faktor *Estetis*

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat.

5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya Kontruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2.1.3. Jaminan Keamanan

Security of Personnel berasal dari dua kata, yaitu security dan personnel. Security berarti jaminan, keamanan, perlindungan, dan tanggungan. Sedangkan personnel berarti personalia, personil, pegawai, kepegawaiaan. Jadi personnel security adalah semacam jaminan, keamanan, perlindungan, tanggungan yang diberikan kepada personil, pegawai, karyawan yang bekerja di suatu perusahaan, lembaga, atau organisasi lainnya. (Nickyta Firminiar, 2014)

Keamanan dan keselamatan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan pada kejahatan, segala bentuk kecelakaan dan lain-lain. Keselamatan (safety) adalah suatu keadaan atau kondisi ketika seseorang kelompok atau masyarakat terhindar dari segala bentuk ancaman bahaya atau kecelakaan. Kecelakaan merupakan kejadian yang tidak dapat diduga dan tidak diharapkan yang dapat menimbulkan kerugian, sedangkan keamanan (security) adalah keadaan aman dan tentram bebas dari ancaman. Menurut UU No 22 tahun 2009 UULAJ, keamanan lalu lintas dan angkutan

jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut dalam berlalu lintas, sedangkan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan atau lingkungan.

Jaminan Keamanan dari penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan dalam setiap pelayanan yang diberikan. Sehingga proses dan pelayanan produk pelayanan publik tersebut dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para penggunanya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan disamping juga sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik menurut Kep Menpan No 63 tahun 2003, setidaknya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Penyusunan standar pelayanan bagi tiap-tiap instansi tidak boleh sembarangan. Hal ini tentunya ditujukan untuk menjamin warga negara sebagai pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pemerintah telah menginstruksikan melalui Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. (Wiwik Andayani, 2016)

2.1.4. *E-Ticketing*

Sistem tiket online atau *e-ticketing* merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik PT. Kereta Api Indonesia (KAI). *E-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Pada proses *e-ticketing*, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan guna mempermudah dalam melakukan pemesanan tiket secara online.

Langkah-langkah *e-ticketing* sangatlah praktis. Berikut akan dijelaskan tata cara pembelian online tiket kereta api melalui internet. Pemesanan tiket secara online dilakukan melalui internet yaitu dengan membuka situs resmi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di www.kereta-api.co.id. Kemudian calon penumpang cukup memilih stasiun keberangkatan, stasiun tujuan, tanggal keberangkatan, dan jumlah penumpang melalui situs tersebut. Setelah mengisi data diri yang sesuai dengan identitas, calon penumpang akan mendapatkan kode pembayaran yang selanjutnya dapat dibayarkan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Selain itu, pembayaran di minimarket dapat dilakukan melalui Alfamart, Indomaret, atau kantor pos terdekat dan juga pembayaran dapat dilakukan melalui *E-Commerce* BCA, CIMB Clicks, serta kartu kredit Visa/Master Card. Lalu penumpang akan mendapatkan bukti pembayaran yang berupa bukti pembayaran, email, pesan singkat notifikasi atau dalam bentuk lainnya yang berisi kode booking, data diri dan data perjalanan penumpang. Setelah pembayaran calon penumpang akan mendapatkan notifikasi melalui email, kemudian cetak notifikasi tersebut. Lalu ditukarkan dengan tiket KA di stasiun online terdekat. Penukaran bisa dilakukan selambat-lambatnya satu jam sebelum keberangkatan. Di Stasiun akan ada loket khusus yang digunakan untuk menukarkan tiket online dengan tiket asli.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mencoba memberikan kemudahan berupa layanan pembelian tiket KA melalui online payment yang digunakan pada gerai anjungan tunai mandiri (ATM) Bank yang tergabung dalam ATM Bersama dan ATM Bank lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejarah penyediaan layanan online ini berawal pada tanggal 26 Januari 2011, PT. KAI dan PT Arta Jasa menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) tentang pembelian tiket melalui sistem jaringan online, di Gedung Jakarta Railway Center (JRC). *E-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia sendiri diadopsi dari teknologi *eticketing* yang sudah ada di negara lain, seperti Singapura, Hongkong, dan Thailand. Sistem ini diterapkan agar nantinya masyarakat tidak lagi susah payah harus antri membeli tiket di stasiun. Teknologi *eticketing* pertama kali diadopsi oleh industri pesawat terbang dengan sistem pemesanan

tiket secara online. Seiring dengan kemajuan teknologi serta inovasi baru, sistem e-ticketing dikembangkan pada model transportasi lainnya. (Novialita dan Refti, 2015)

2.1.5. Keputusan Masyarakat

Keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. keputusan pembelian adalah suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan ini diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. proses psikologi dasar memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelian mereka melalui lima tahap yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian meringkas sejumlah variabel menjadi sedikit dan menamakannya sebagai factor. Faktor-faktor yang dikemukakan oleh Assael terdapat tiga factor yang mempengaruhi pilihan konsumen diantaranya faktor konsumen individu, faktor pengaruh lingkungan dan faktor strategi pemasaran. (Novita Cahyanti dan Saino, 2014)

1. Faktor Individu Konsumen

Individu konsumen adalah pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Kebutuhan, persepsi terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristik kepribadian individu akan mempengaruhi pilihan individu terhadap berbagai alternatif merek yang tersedia.

2. Faktor Lingkungan

Lingkungan yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor eksternal konsumen, yang terdiri dari budaya dan kelas sosial, pengaruh subbudaya, pengaruh lintas budaya, kelompok referensi, komunikasi

dalam kelompok baik itu komunikasi dari mulut ke mulut maupun opini pemimpin, pengaruh keluarga, dan pengaruh situasi.

3. Faktor Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran adalah faktor yang berhubungan dengan pemasaran mengenai produk, promosi, dan distribusi. Dalam teori ini yang dibahas adalah mengenai segmentasi pasar dan memposisikan produk, komunikasi pemasaran, pilihan toko dan perilaku dalam berbelanja, serta harga dan penjualan perseorangan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian dahulu digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berpikir. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian ini :

2.2.1. Khairunnisa, dkk (2019)

Pada tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Pengaruh Fasilitas, Analisis Harga Tiket dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta.

Tabel 2.1

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Fasilitas Kereta Api

Judul Penelitian	Analisis Harga Tiket dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta
Penulis	Khairunnisa Edi Wahyu Wibowo dan Yoelistuti, jurnal lentera bisnis, volume 8 no 2 tahun 2019
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen X1 = Harga Tiket X1.1 = Harga Terjangkau X1.2 = Manfaat yang diterima

	<p>X1.3 = Kesesuaian dengan Fasilitas</p> <p>X1.4 = Jarak yang ditempuh</p> <p>X1.5 = Waktu Perjalanan</p> <p>X2 = Fasilitas</p> <p>X2.1 = Tempat Parkir</p> <p>X2.2 = Ruang Tunggu</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y1 = Keputusan Penumpang</p> <p>Y1.1 = Ketepatan Waktu</p> <p>Y1.2 = Kelengkapan Fasilitas</p>
Teknik Analisis	<p>Penelitian ini menggunakan metode analisa kuantitatif. Analisa kuantitatif dapat dikatakan sebagai analisa yang menggambarkan hubungan antara variabel dengan menggunakan statistic</p>
Hasil Penelitian	<p>Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan penumpang kereta api Bandara Soekarno Hatta Jakarta berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta Jakarta mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan Kereta Api Bandara Soekarno Hatta Jakarta sesuai dengan Fasilitas yang diterima. Kepuasan terhadap Fasilitas yang diterima seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet gratis, tempat ibadah, fasilitas penunjang tetapi ia juga menempatkan diri dalam lingkungannya. Konsep ini merupakan pemikiran fenomenologi Alfred Schutz mencoba mendefinisikan tindakan manusia menjadi dua bagian yakni <i>because motive</i> dan <i>in order to motive</i>. Berdasarkan temuan data di atas maka dapat dianalisis menjadi berbagai kategori sesuai dengan apa yang telah diperoleh peneliti di lapangan.</p>
Hubungan dengan	<p>Dari kesimpulan penelitian terdahulu terlihat bahwa ada hubungan yang menjelaskan tentang Fasilitas terhadap</p>

penelitian ini	kepuasan penumpang kereta api.
----------------	--------------------------------

2.2.2. Wiwik Andayani, dkk (2016)

Pada tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Keamanan.

Tabel 2.2

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Jaminan Keamanan

Judul Penelitian	Analisi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen
Penulis	Wiwik Aandayani, Agung Yuniarinto dan Dzumilah Zain, Jurnal Wacana Volume 13 no. 1 Tahun 2016
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen : X.1. = Kualitas Pelayanan X1.1. = Informasi yang cepat dan jelas X1.2 = Pelayanan sesuai informasi X.1.3 = Ketepatan Waktu Variabel Dependen : Y.1 = Keputusan Pelanggan
Teknik Analisis	Teknik uji validitas dan realibilitas sebagai alat pengukur yang menentukan ketepatan penarikan kesimpulan penelitian sehingga hasilnya dapat di percaya
Hasil Penelitian	Pada bagian ini akan disajikan data dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden. Kuisisioner yang disebarkan kepada responden berjumlah 226 dimana 29 kuisisioner tidak kembali, 29 kuisisioner tidak layak dipakai (cacat) dan sisanya sebesar 168 kuisisioner. Obyek penelitian tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen ini dilakukan di 3 stasiun yaitu stasiun Gubeng, Pasar Turi dan

	<p>Malang yang merupakan tempat beroperasinya kereta api eksekutif untuk tujuan Jakarta. Dilihat dari frekuensi penggunaan jasa kereta api eksekutif maka 76 responden (45,24%) telah menggunakan jasa kereta api sebanyak 1-3 kali, 17 responden (10,12%) menggunakan jasa kereta api eksekutif sebanyak 4-5 kali sedangkan 75 responden (44,64%) responden telah menggunakan jasa kereta api eksekutif lebih dari 5 kali. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kereta api eksekutif umumnya mereka telah menggunakan jasa kereta api sebanyak 1-3 kali dan dianggap telah mampu untuk menilai kualitas pelayanan dari PT. Kereta Api (persero) DAOP VIII Surabaya.</p>
--	---

2.2.3. Sulistyowati dan Retno Mulatsih (2016)

Pada tabel 2.3. dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keamanan.

Tabel 2.3

Rujukan Untuk Variabel Jaminan Kemanan (2)

Judul Penelitian	Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto
Penulis	Sulistyowati dan Retno Mulatsih, JDEB, volume 13 no 02 tahun 2016
Variabel Yang Diteliti	<p>Variabel Independen :</p> <p>X.1 = Pelayanan</p> <p>X.1.1 = Penampilan Fisik (<i>tangible</i>)</p> <p>X.2.2 = Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>X.3.3 = Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p>

	<p>X.2 = Fasilitas</p> <p>X.2.1 = Penyediaan Tempat sampah dan Pendingin Ruangan</p> <p>X.2.2 = Ketersediaan air di Kereta</p> <p>X.3 = Harga Tiket</p> <p>X.4 = Keamanan</p> <p>X.4.1 = Keselamatan (<i>Safety</i>)</p> <p>Variabel Dependens :</p> <p>Y.1 = Kepuasan Penumpang</p>
Teknik Analisis	Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	<p>Diketahui bahwa X4 (Keamanan) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Penumpang, disusul variabel Harga tiket dan Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi menjadi pertimbangan penting bagi penumpang dalam menentukan pilihan dan merasa puas menggunakan alat transportasi kereta api. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, kereta api relatif lebih aman. Saat ini pengelolaan kereta api yang sangat profesional mampu mewujudkan perasaan aman bagi para penumpang, meliputi keamanan dalam segala kejahatan maupun aman dari tingkat kecelakaan transportasi</p> <p>Berdasarkan uji t, dapat dianalisis bahwa dari keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, hipotesis 2 (diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka) ditolak, hal ini karena nilai t hitung (1,199) lebih kecil dari t-tabel (1,987), dan nilai probabilitas signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,234 lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan Hipotesis 1, 3, dan</p>

	4 diterima. Secara keseluruhan model yang diajukan dalam penelitian ini sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F statistik sebesar 50,259 lebih besar dari F tabel (2,48). Juga ditunjukkan oleh hasil uji koefisien determinasi R ² sebesar 0,696 (dalam table 6), yang berarti 69,6 % keempat variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya.
--	--

2.2.4. Artika Surniandari dan Haryani, 2017

Pada tabel 2.4 sebagai penambahan rujukan variable *e-ticketing* yang dijelaskan secara ringkas didalam jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel *e-ticketing*.

Tabel 2.4
Rujukan Untuk Variabel *E-Ticketing*

Judul Penelitian	Pengaruh Penerapan <i>E-Ticketing</i> Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta
Penulis	Artika Surniandari dan Haryani, Jurnal ekonomi dan pembangunan, volume 25 no 1 tahun 2017
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen : X.1 = Kualitas Informasi X.1.1 = Akurasi X.1.2 = Ketepatan Waktu X.1.3 = Keringkasan X.1.4 = Mudah dipahami X.1.5 = Aktualitas X.2 = Kualitas Sistem X.2.1 = Ketersediaan X.2.2 = Kecepatan Respon

	<p>X.2.3 = Fleksibilitas</p> <p>X.2.4 = Kemudahan Penggunaan</p> <p>X.2.5 = Kelengkapan Berintegrasi</p> <p>X.2.6 = Keandalan</p> <p>X.2.7 = Konsistensi Respons</p> <p>X.3 = Kualitas Pelayanan</p> <p>X.3.1 = Keandalan</p> <p>X.3.2 = Daya Tanggap</p> <p>X.3.3 = Jaminan</p> <p>X.3.4 = Empati</p> <p>X.3.5 = Ketersediaan</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y.1 = Kepuasan Pengguna</p> <p>Y.1.2 = Penilaian Kepuasan</p> <p>Y.1.3 = Kesulitan Penggunaan</p> <p>Y.1.4 = Kenyamanan Menggunakan</p> <p>Y.1.5 = Persyaratan Kepuasan</p> <p>Y.1.6 = Kesenangan Terhadap Kepuasan</p> <p>Y.1 = Loyalitas Pengguna</p> <p>Y.2.1 = Melakukan Pembelian Ulang</p> <p>Y.2.2 = Membeli Jasa atau Produk Tambahan</p> <p>Y.2.3 = Memberi Rekomendasi</p> <p>Y.2.4 = Menyampaikan Hal Positif</p>
Teknik Analisis	Teknik <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)
Hasil Penelitian	<p>Hasil penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).</p> <p>Kualitas Informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh kepada kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna dari sistem e-ticket commuter line. Untuk itu dari</p>

	<p>penelitian ini diharapkan adanya perbaikan kualitas informasi, sistem dan juga kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-ticket commuter line tersebut.</p> <p>Konsep teknologi kedepan akan mengarah pada konsep yang disebut dengan ubiquitous (anywhere, anyone, any time, any how), yaitu dirancang supaya dapat di akses oleh berbagai macam model</p>
--	---

2.2.5. Novita Cahyanti dan Saino, 2014

Pada tabel 2.5. dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keputusan masyarakat.

Tabel 2.5
Rujukan Untuk Variabel Keputusan Masyarakat

Judul Penelitian	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Penataan Ekspres Jurusan Malang-Surabaya
Penulis	Novita Cahyanti dan Saino, volume 2 no 3 tahun 2014
Variabel Yang Diteliti	<p>Variabel Independen :</p> <p>X.1 = Model Perilaku Konsumen</p> <p>X.1.1 = Kebutuhan</p> <p>X.1.2 = Demografis</p> <p>X.1.3 = Gaya Hidup</p> <p>X.1.4 = Kepribadian</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y.1 = Keputusan Masyarakat</p> <p>Y.1.1 = Membeli Produk Atau Jasa</p> <p>Y.1.2 = Menggunakan Produk atau Jasa</p>

	Y.1.3 = Memilih Produk atau Jasa Y.1.4 = Merekomendasikan Kepada Orang Lain
Alat	Teknik uji Validitas, Realibilitas dan analisis Factor
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi kereta api penataran ekspres tujuan Malang-Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi kereta api penataran ekspres tujuan Malang-Surabaya, menunjukkan bahwa pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan jasa transportasi kereta api penataran ekspres tujuan Malang- Surabaya dipengaruhi oleh factor kebutuhan, factor desain kereta, factor kualitas layanan, dan factor kelompok acuan. Faktor yang paling dominan atau faktor utama yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan kereta penataran ekspres tujuan Malang-Surabaya adalah faktor kebutuhan

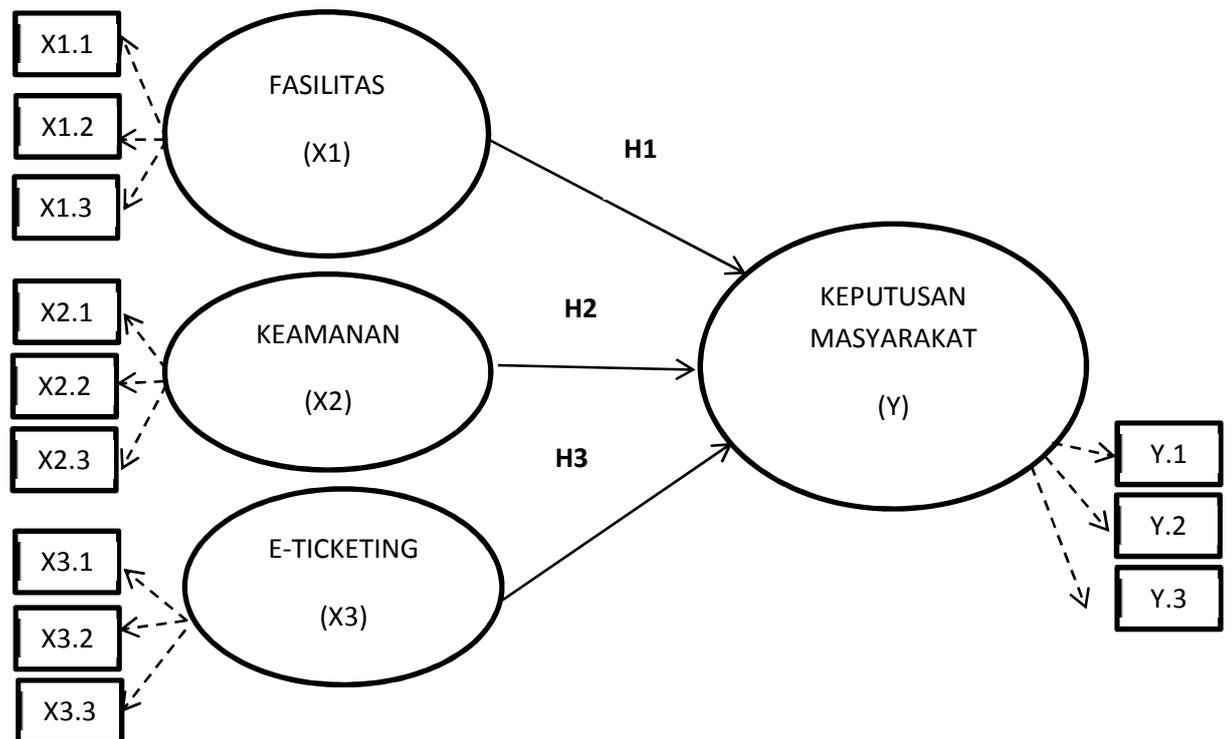
Pada penelitian terdahulu diatas masing-masing berbeda tempat penelitian dan penelitian tersebut kebanyakan menggunakan beberapa variabel independen dan inti dari setiap variabel itu tujuannya sama yaitu untuk menganalisis terhadap keputusan masyarakat, sedangkan pada penelitian yang sekarang peneliti menggunakan tiga variabel independen. Sehingga pengembangan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah variabel yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dengan cangkupan yang lebih luas dan baik dengan menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

2.3. Hipotesis

Sugiono (2012: 64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang di berikan baru di dasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah peneltian belum jawaban empirik. Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1. Diduga Fasilitas Kereta Api berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api ciremai ekspres.
- H2. Diduga Jaminan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api ciremai ekspres.
- H3. Diduga *E-ticketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api ciremai ekspres.
- H4. Diduga Fasilitas, Jaminan Keamanan dan *E-ticketing* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api ciremai ekspres.

2.4 Kerangka Pemikiran

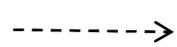


Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Keterangan:



= Indikator



= Pengukur



= Variabel



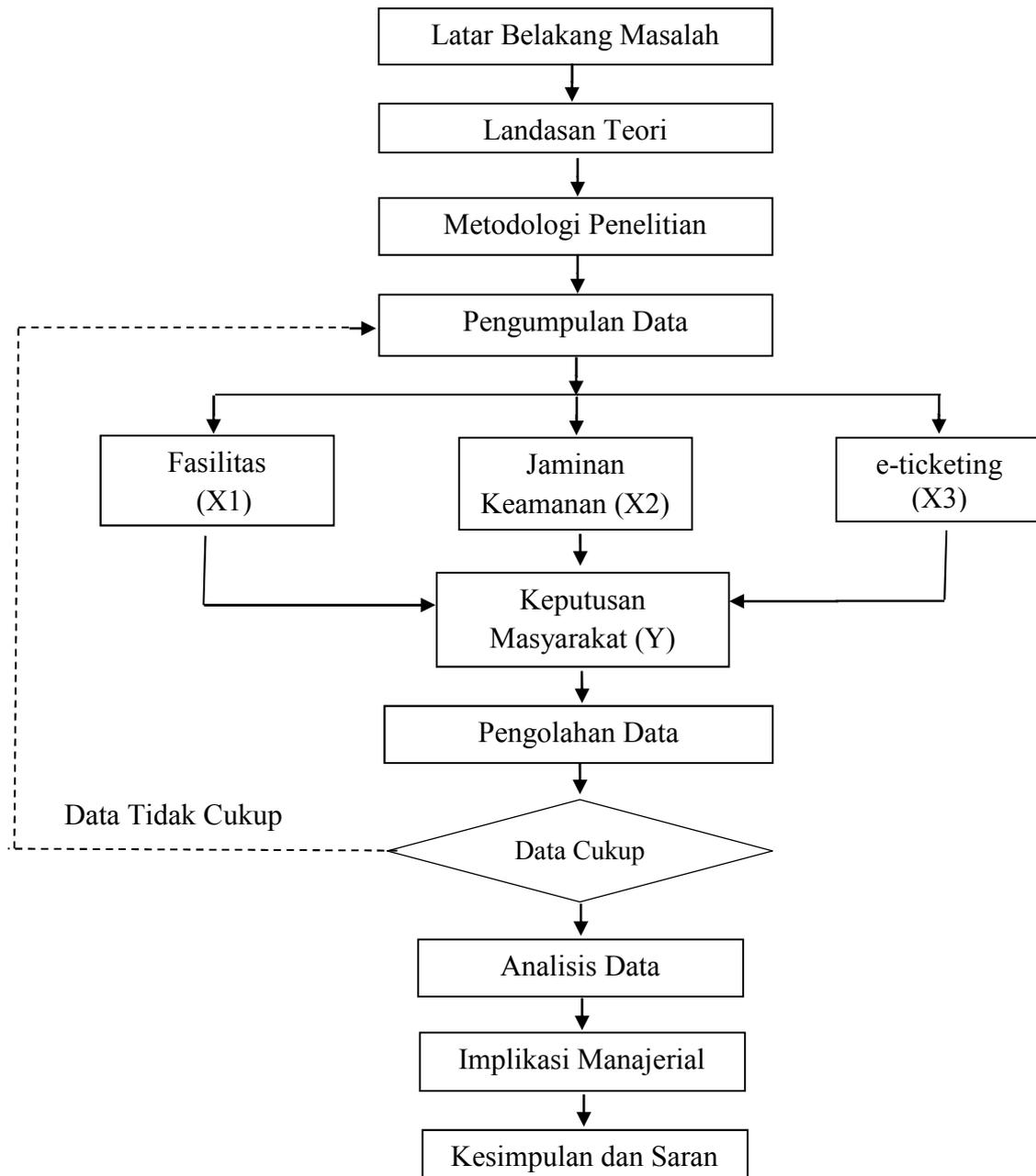
= Pengaruh

H : Hipotesis

Variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Indikator - indikator Fasilitas (Khairunnisa, *et al.*, 2019) antara lain:
 - X1.1 = Kenyamanan Tempat Duduk
 - X1.2 = Fasilitas Penunjang di dalam Kereta Api (TV,AC, dan Vidio)
 - X1.3 = Tersedianya toilet di setiap gerbong dan tersedianya selimut dan bantal.
2. Indikator - indikator Jaminan Keamanan (Wiwik Andayani dkk, 2016) antara lain :
 - X2.1 = Adanya Polisi Khusus Keamanan Kereta.
 - X2.2 = Adanya peralatan penunjang keselamatan dan keamanan di dalam kereta.
 - X.2.3 = Jaminan Asuransi.
3. Indikator - indikator E-Ticketing (Novialita. H dan Refti. H 2015) antara lain :
 - X3.1 = Sistem Kerja Digital.
 - X3.2 = Informasi yang Jelas.
 - X3.3 = Kemudahan dalam Pembelian Tiket (Akseibilitas)
4. Indikator - indikator Keputusan Masyarakat (Novita. C dan Saino, 2014) antara lain:
 - Y.1 = Membeli Tiket Kereta Api
 - Y.2 = Menggunakan Jasa Kereta Api
 - Y.3 = Merekemondasikan Kepada Orang Lain.

2.5 Diagram Alur Penelitian



Gambar 2.1
Diagram Alur Penelitian

Keterangan :

—————→ : Langkah penyusunan proposal skripsi.

- - - - -→ : Apabila terjadi kekurangan data pada tahap pengolahan.