

**“PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN,
EFISIENSI, DAYA TANGGAP, DAN KOMUNIKASI INFORMASI PEMBELIAN
TIKET ONLINE TERHADAP LOYALITAS PEMBELI TIKET DI PT. KERETA
API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 7 MADIUN (STUDI
PENELITIAN DI STASIUN BESAR MADIUN).”**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat - syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Setyo Budi Sasmito
NIM : 13413242
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, Daya Tanggap, dan Komunikasi Informasi Pembelian Tiket Online Terhadap Loyalitas Pembeli Tiket di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun (Studi Penelitian di Stasiun Besar Madiun)

Nama : Setyo Budi Sasmito

NIM : 13413242

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 22 Juli 2017

Pembimbing I



Titi Rapini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11

Pembimbing II



Drs. Ec. Purwanto, MM
NIK. 19531024 199309 14

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11


Dosen Penguji :



Titi Rapini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11



Tegoeh Hari A, SE, MM
NIK. 19671005 199309 14



Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIK. 19760508 200501 11

ABSTRAK

Sasmito, Setyo Budi, 2017. *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, Daya Tanggap, dan Komunikasi Informasi Pembelian Tiket Online Terhadap Loyalitas Pembeli Tiket di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun (Studi Penelitian di Stasiun Besar Madiun)*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing (I) Titi Rapini, S.E., MM, (II) Drs. Ec. Purwanto, MM.

Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*) memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung layanannya dalam mengikuti persaingan yaitu dengan adanya fitur reservasi online pada tiket perjalanan transportasi keretanya. Kualitas layanan reservasi online ini diharapkan dapat menciptakan kepuasan kepada penumpang dan menimbulkan loyalitas penumpang untuk terus kembali menggunakan jasa transportasi kereta api. Penelitian ini bertujuan : mengetahui seberapa besar pengaruh faktor kepercayaan, kemudahan, keamanan, efisiensi, daya tanggap, dan komunikasi informasi terhadap loyalitas pembeli tiket di PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*) Daerah Operasi 7 Madiun.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 150 orang responden pembeli tiket kereta api dengan menggunakan metode pengambilan sampel teknik Tabachinik dan Fidel untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsiklasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,819 X_1 + 0,043 X_2 + 0,297 X_3 + 0,271 X_4 + 0,355 X_5 + 0,601 X_6$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pembeli tiket kereta api. Sedangkan faktor keamanan, efisiensi, daya tanggap, dan komunikasi informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pembeli tiket kereta api. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan, kemudahan, keamanan, efisiensi, daya tanggap, dan komunikasi informasi berpengaruh signifikan secara bersama - sama dalam loyalitas pelanggan. Angka *Adjusted R square* sebesar 0,597 menunjukkan bahwa 59,7 persen variasi loyalitas pelanggan bisa dijelaskan oleh keenam variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 40,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar keenam variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kepercayaan, kemudahan, keamanan, efisiensi, daya tanggap, dan komunikasi informasi, loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat kekuatan dan tuntunan-Nya maka penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, Daya Tanggap, dan Komunikasi Informasi Pembelian Tiket Online Terhadap Loyalitas Pembeli Tiket di PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*) Daerah Operasi 7 Madiun (Studi Penelitian di Stasiun Besar Madiun)” dapat penulis selesaikan. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena tanpa ridhonya skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan.
2. Istri, anak, serta orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Titi Rapini, SE, MM dan Bapak Drs. Ec. Purwanto, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar pada jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Sahabat, rekan-rekan, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungan selama ini baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penulisan Skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan Skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 6 Mei 2017
Penulis

SETYO BUDI SASMITO

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 6 Mei 2017

Meterai 6000

Setyo Budi Sasmito

NIM. 13413242



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Takut akan kegagalan seharusnya tidak menjadi alasan untuk tidak mencoba sesuatu. (Frederick Smith)
2. Hidup adalah anugrah, Berbahagialah walau dalam kepedihan. Banyak orang yang mati demi memperjuangkan hidupnya.
3. Ojo rekoso lan ojo nggresulo urip wes diatur seng kuoso.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

Istri dan anakku tercinta

Bapak dan Ibu tercinta

Semua sahabat terdekatku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1	Landasan Teori	9
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran	26
2.4	Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3	Metode Pengambilan Data	32
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.2	Gambaran Umum Responden	55
4.3	Hasil Penelitian	57
4.4	Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan	83

5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	53
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Pengujian Multikolinearitas	60
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Regresi	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama – sama	71
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	62
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2 Kuesioner	95
Lampiran 3 Foto	100
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup Penulis	102
Lampiran 5 Hasil Kuesioner	103

