

PENGARUH KUALITAS  
LAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KERETA API KERTAJAYA DI  
STASIUN PASAR TURI  
SURABAYA

*by* Muhammad Ludfi Wahyudi

---

FILE	PLAGIASI_TURNITIN_BARU.PDF (535.55K)	WORD COUNT	2180
TIME SUBMITTED	13-FEB-2018 07:55AM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	13206
SUBMISSION ID	915064426		

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN  
PASAR TURI SURABAYA**

Muhammad Ludfi Wahyudi  
211307760

Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara parsial dan simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya. Populasi dalam penelitian konsumen yang menggunakan jasa kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya dengan jumlah sampel yang di ambil 97 responden. Dalam pengolahan data digunakan SPSS 20 statistik.

Hasil regresi linier berganda diperoleh nilai  $Y = ,784 + ,051 KP + 0,207 PH + e$ . Hasil Uji T membuktikan bahwa Kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai  $T_{hitung} (4,129) > T_{tabel} (1,985)$  dan Persepsi Harga (X2) mempunyai nilai  $T_{hitung} (3,685) > T_{tabel} (1,985)$  berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dalam Uji F variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat dengan koefisien ikat dengan nilai sebesar 157,371 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu sebesar 3,09. Dan koefisien  $R^2$  sebesar 0,770 atau 77%. Dalam penelitian ini variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas sebesar 77%.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen**

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to test partially and simultaneously from independent variable to dependent variable on railway kertajaya at market station turi surabaya.

Population in consumer research using railway service kertajaya at market station turi surabaya with number of samples taken 97 respondents. In the data pengolahan used SPSS 20 statistics. Results of multiple linear regression obtained values  $Y = 784 + 0,051 KP + 0,207 PH + e$ . The T test results prove that the quality of service (X1) has the value of  $T_{hitung} (4,129) > T_{table} (1,985)$  and Price Perception (X2) has  $T_{hitung} (3,685) > T_{table} (1,985)$  partially effect on Consumer Satisfaction (Y). In the F test of independent variables simultaneously affect the variable terdaan coefficient binding with a value of 157.371 greater than  $F_{table}$  that is equal to 3.09. And  $R^2$  coefficient of 0.770 or 77%. In this research, dependent variable is influenced by independent variable 77%.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction

## PENDAHULUAN

13

### LATAR BELAKANG

Pada era berkembang pesat saat ini, persaingan para pelaku bisnis semakin bertambah ketat. Para pelaku bisnis dituntut untuk memaksimalkan kinerja dan harus selalu berfikir kreatif dan kritis dalam mengembangkan suatu produk, yaitu barang dan jasa. Sebagai pelaku pasar, para pelaku bisnis mengembangkan berbagai cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Hendaknya para pelaku bisnis mengetahui keadaan pasar agar dapat memenuhi keinginan konsumen.

Dalam transportasi kualitas layanan menjadi dasar untuk mempengaruhi para konsumen untuk

memilih berbagai jenis jasa yang ada. Hal ini menandakan bahwa pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam situasi berbagai jenis produk jasa akan menjadi suatu peluang bagi perusahaan jasa untuk mencari strategi supaya konsumen tertarik dan akan membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa dan di harapkan menguntungkan bagi pihak produsen dan konsumen. Dalam hal ini PT. KAI memberikan harga tiket kereta api kertajaya yang relatif murah agar dapat menarik minat para konsumen supaya tidak beralih ke transportasi lain

Dari bermacam-macam jenis pelayanan jasa transportasi, jasa transportasi kereta api adalah jasa transportasi darat yang paling digemari

oleh masyarakat. Kereta api merupakan salah satu diantara berbagai macam alat transportasi darat yang telah dikembangkan dengan aplikasi yang berteknologi tinggi untuk menjalankan sistem operasionalnya sehingga memiliki daya angkut dan daya jelajah yang lebih luas, tanpa mengabaikan unsur keselamatan dan kenyamanan masyarakat.

Kereta api dikenal sangat hemat dan efisien bahan bakar, jasa yang ditawarkan PT. KAI yaitu berupa pelayanan jasa angkutan dan barang secara massal. Kereta api Kertajaya merupakan kereta api kelas ekonomi AC dengan relasi Surabaya Pasarturi – Jakarta Pasarsenen. Kereta Api Kertajaya mulai beroperasi pada 19 Februari 2002 yang memangkas Kereta Api Gaya Baru Malam Utara. Jarak yang ditempuh kurang lebih 725 km dapat ditempuh dengan waktu 11 jam 40 menit. Dalam perjalanan kereta api Kertajaya berhenti di beberapa stasiun yaitu stasiun Lamongan, Babat, Bojonegoro, Cepu, Randublatung, Semarang Tawang, Pekalongan, Tegal, Cirebon, Bekasi, dan Pasar Senen.

Namun dalam bisnisnya saat ini kereta api menghadapi sebuah masalah yaitu pelayanan yang kurang maksimal

untuk memuaskan konsumen. Situasi ini mengakibatkan para konsumen beralih ke transportasi lainnya, seperti pesawat terbang atau bus. Dengan adanya permasalahan yang seperti ini perusahaan harus lebih memperhatikan tingkat kehilangan para konsumennya dan segera mengambil langkah – langkah untuk menanggulungnya.

Oleh sebab itu seorang pemimpin harus mampu bekerja secara profesional dalam mengolah planning, organizing, actuating, dan controlling untuk mengoperasikan semua kegiatan di dalam perusahaan tersebut. Salah satu bidang yang penting untuk melakukan berbagai macam perencanaan yaitu aspek pemasaran karena seorang pemimpin di haruskan sanggup mengelola konsep pemasaran mampu melihat kondisi pasar pada saat ini yang akan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan dan kenyamanan para konsumennya.

dalam latar belakang yang sudah di jelaskan di atas peneliti dapat menarik judul yaitu “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI**

## STASIUN PASAR TURI SURABAYA”.

### RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?
3. Apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?

### TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk membuktikan apakah menganalisis kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah

1 persepsi harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.

3. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.

### MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan sebagai bahan informasi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang akan mengembangkan tentang pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya.
2. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi

bahan masukan bagi perusahaan terutama sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang terkait untuk meningkatkan kepuasan konsumen bagi penumpang kereta api kertajaya.

### 22 3. Bagi Peneliti

diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai bahan perbandingan dengan keadaan yang sesungguhnya di masyarakat.

## METODE PENELITIAN

28 Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka, misalnya jawaban dari kuesioner.

Lokasi yang dijadikan obyek penelitian adalah Stasiun pasar turi dengan mengambil data dari para penumpang kertajaya. Waktu penelitian akan di lakukan pada bulan november 2017 – januari 2018.

### 18 TEKNIK SAMPLING

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling.

Dalam penelitian ini sampel sejumlah 2968 orang yang terdiri dari pengguna jasa kereta api kertajaya.

Sampel ini dihitung menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2005:65), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$
$$n = \frac{2968}{1 + 2968(0.10)^2} = 96,74$$

17 Dimana

n : total Sampel

N : total Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

dari perhitungan diatas didapatkan jumlah sebesar 96.74 responden dan dibulatkan menjadi 97 responden..

## PEMBAHASAN HASIL

### PENELITIAN

#### regresi linier berganda

21 Untuk mencapai maksud dari pengujian hipotesis, maka penelitian ini menggunakan alat instrumen penelitian berupa 8 analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Harga (X2) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Perhitungan ini menggunakan dan

memanfaatkan software SPSS 20.0 dan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,784	,470		1,668	,099
1 kualitas pelayanan	,051	,012	,475	4,129	,000
persepsi harga	,207	,056	,424	3,685	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

<sup>12</sup> Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,784 + 0,051 X_1 + 0,207 X_2 + e$$

Dimana:

a = <sup>2</sup> 0,784, artinya apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan kepuasan konsumen ( $y$ ) sama dengan 0, maka besarnya perubahan kepuasan konsumen sebesar 0,784

$b_1 = 0,051$ , artinya nilai koefisien Kualitas Pelayanan ( $b_1$ ) sebesar <sup>14</sup> 0,051 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,051 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain (persepsi harga) adalah konstan.

$b_2 = 0,207$ , artinya nilai koefisien Persepsi Harga ( $b_2$ ) sebesar <sup>2</sup> 0,207 menunjukkan bahwa variabel persepsi harga meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan <sup>10</sup> kepuasan konsumen sebesar 0,207 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain (kualitas pelayanan) adalah konstan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi (R)

Di ketahui koefisien determinasi yang diperoleh sebesar <sup>1</sup> 0,770. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan dan persepsi harga terhadap <sup>16</sup> kepuasan konsumen sebanyak 77%. Sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak

dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Sedangkan untuk mengukur keeratan variabel Kualitas Pelayanan dan persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan, diketahui R sebesar 0,878, yang berarti proporsi keeratan Kualitas Pelayanan dan persepsi harga secara bersama bersifat positif (kuat) dengan menunjukkan nilai (R) 87,8%. Sedangkan sisanya 12,2% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### Pengujian Hipotesis

##### pengujian hipotesis secara parsial

##### (uji T)

Berikut nilai t hitung dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat :

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Pada variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $T_{hitung}$  sebesar 4,129 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini  $T_{hitung}$   $4,129 > 1,985$  dan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat di simpulkan bahwa variabel

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh variabel persepsi harga terhadap kepuasan konsumen

Pada variabel persepsi harga mempunyai nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,685 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini  $T_{hitung}$   $3,685 > 1,985$  dan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

##### pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	64,396	2	32,198	157,371	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	19,232	94	,205		
1 Total	83,629	96			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), persepsi harga, kualitas pelayanan

dapat diketahui bahwa hasil uji F mempunyai taraf nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dan  $F_{hitung}$  sebesar 157,371 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu sebesar 3,09 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan persepsi harga) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Dengan demikian bahwa hipotesis yang menyatakan “diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di Stasiun Pasar Turi Surabaya” benar adanya.

### 3. KESIMPULAN

#### Simpulan

1. Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga secara parsial mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $T_{hitung}$  dari variabel kualitas pelayanan

sebesar 4,129 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,000,  $T_{hitung}$  dari variabel persepsi harga sebesar 3,685 dengan tingkat signifikasi 0,000. Data diatas menunjukkan bahwa nilai signifikasi yang dihasilkan masing-masing variabel bebas berada di bawah 0,05.

2. Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 157,371 adalah lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09, data ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$
3. Kualitas pelayanan, dan persepsi harga mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi kepuasan konsumen

pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya, hal ini ditunjukkan pada koefisien korelasi antara kualitas pelayanan, dan persepsi harga dengan kepuasan konsumen yang menunjukkan nilai korelasi sebesar 87,8%, serta <sup>25</sup> **kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, dan persepsi harga** melalui regresi  $Y = 0,784 + 0,051 X_1 + 0,207 X_2 + e$ , hal ini menunjukkan seberapa signifikan peran dari <sup>1</sup> **kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.**

### Implikasi

<sup>7</sup> Berdasarkan **hasil** penelitian data, secara simultan (Uji F) terdapat pengaruh yang signifikan anatar kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap <sup>7</sup> **kepuasan konsumen.** Sedangkan dalam uji parsial (Uji T) <sup>7</sup> **kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga secara signifikan** namun yang <sup>5</sup> **paling dominan** dalam

**kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.**

Maka implikasi dari **penelitian** ini adalah kualitas pelayanan yang di berikan pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi harus di pertahankan agar dapat membawa dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen dan perusahaan tidak harus mempertahankan kualitas pelayanannya saja tetapi harus juga melihat persepsi harga yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, hal inilah merupakan nilai jual yang dapat diberikan kepada konsumen.

### Saran

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga lebih kecil dari variabel kualitas pelayanannya, maka perusahaan harus memperhatikan indikator persepsi harga sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya.
2. Pada variabel kualitas pelayanannya ada pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Maka manajer perlu memperhatikan indikator

kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar bisa mencapai maksimal untuk memuaskan para konsumennya.

3. Penelitian ini hanya mengukur variabel <sup>2</sup> kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap

kepuasan konsumen, untuk itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA

## ORIGINALITY REPORT

**%25**  
SIMILARITY INDEX

**%24**  
INTERNET SOURCES

**%1**  
PUBLICATIONS

**%10**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>%3</b>
<b>2</b>	<b>dokumen.tips</b> Internet Source	<b>%3</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to iGroup</b> Student Paper	<b>%2</b>
<b>4</b>	<b>library.uwp.ac.id</b> Internet Source	<b>%1</b>
<b>5</b>	<b>ejournal-s1.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>%1</b>
<b>6</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>%1</b>
<b>7</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>%1</b>
<b>8</b>	<b>satriyaindra46.wordpress.com</b> Internet Source	<b>%1</b>

9	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	% 1
10	<a href="http://www.repository.uinjkt.ac.id">www.repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	% 1
11	Submitted to University of Derby Student Paper	% 1
12	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	% 1
13	Submitted to Trisakti University Student Paper	% 1
14	Submitted to Udayana University Student Paper	% 1
15	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	% 1
16	<a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	% 1
17	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	% 1
18	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet Source	% 1
19	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	% 1
20	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	

<% 1

21

[eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id)

Internet Source

<% 1

22

[johannessimatupang.wordpress.com](http://johannessimatupang.wordpress.com)

Internet Source

<% 1

23

[library.binus.ac.id](http://library.binus.ac.id)

Internet Source

<% 1

24

[journal.binus.ac.id](http://journal.binus.ac.id)

Internet Source

<% 1

25

[eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id)

Internet Source

<% 1

26

[www.neliti.com](http://www.neliti.com)

Internet Source

<% 1

27

[www.ejournal-s1.undip.ac.id](http://www.ejournal-s1.undip.ac.id)

Internet Source

<% 1

28

[bidan-maya.blogspot.com](http://bidan-maya.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

29

[jadwalkeretaapiterbaru.blogspot.com](http://jadwalkeretaapiterbaru.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

30

[repo.iain-tulungagung.ac.id](http://repo.iain-tulungagung.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

EXCLUDE QUOTES    OFF

EXCLUDE MATCHES    OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY    OFF