

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KERETA API SEMBRANI

WISATA *PRIORITY*

(Studi Kasus: Kereta Sembrani di Stasiun Gambir)

ANALYSIS OF CONSUMER ATTITUDES SEMBRANI TRAIN PRIORITY

(Survey : Sembrani Trains at Gambir station)

Disusun Oleh :

AHMAD SYATORI DIMYATI

2015410023

SKRIPSI



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2019

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KA SEMBRANI
WISATA PRIORITY**

**ANALYSIS OF CONSUMER ATTITUDES TOWARDS KA
SEMBRANI WISATA PRIORITY**

Oleh:

Ahmad Syatori Dimyati

2015410023

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Universitas
Darma Persada**

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal Jakarta, 21 Agustus 2019

Ellena Nurfazria Handayani S.E, MM

Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji I

Dr. Firsan Nova

Penguji II

Ellena Nurfazria Handayani S.E,MM

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE, Msi
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Syatori Dimyati

NIM : 2015410023

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Analisis Sikap Konsumen Terhadap KA Sembrani Wisata Priority** yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani S.E,MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Ahmad Syatori Dimyati

ABSTRAK

Nama : Ahmad Syatori Dimyati

NIM : 2015410023

Judul : ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KA SEMBRANI
WISATA *PRIORITY*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap KA Sembrani Wisata Priority berdasarkan *belief* dan *Evaluation*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 90 responden yang menggunakan transportasi KA Sembrani Wisata *Priority*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Non Probability* dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis Fishbein, Analisis Diagram Kartesius, dan Semantic Differensial.

Hasil penelitian menunjukkan dengan menggunakan skala interval, maka hasil dari penelitian sikap konsumen terhadap Kereta Api Sembrani *Priority* adalah bernilai 335,3 dan termasuk dalam katagori sangat positif, dan dengan nilai sangat positif yang artinya responden sebagai konsumen, kereta api sembrani priority memiliki sikap yang sangat positif terhadap perjalanan KA Sembrani wisata *priority*.

Kata Kunci :Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Sikap Konsumen.

ABSTRACT

Nama : Ahmad Syatori Dimyati

NIM : 2015410023

Judul : *ANALYSIS OF CONSUMER ATTITUDES TOWARD KA SEMBRANI
WISATA PRIORITY*

The purpose of this study was to determine consumer attitudes towards Sembrani Tourism Priority based on belief and evaluation. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 90 respondents who used Sembrani Wisata Priority train transportation. Sampling was carried out using Non Probability with Purposive Sampling sampling techniques. Analytical tools used were Fishbein analysis, Cartesian Diagram Analysis, and Differential Semantic Analysis.

The results showed using the interval scale, the results of the study of consumer attitudes towards the Sembrani Priority Railway were worth 335.3 and included in the category of very positive, and with a very positive value which means respondents as consumers, the priority priority railroad has a very positive for Sembrani train priority travel.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities and Consumer Attitudes.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KA SEMBRANI WISATA *PRIORITY*”**.

Skripsi merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani S.E, MM selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi ini.
2. Ibu Evi, pak Andry dan Pak Eko yang telah menerima saya untuk meneliti.
3. Bapak Mu'man Nuryana Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, Msi selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Orang tua saya H.J Siti Rohmah dan H. Jamaluddin (Alm) yang telah membantu dukungan baik moril dan material sehingga proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

6. Untuk Vio Hutami S.E kekasih yang selalu membantu dan memberikan Support saya selama mengerjakan skripsi ini hingga sidang Akhir.
7. Untuk sahabat Fajar Ramdani, Muhammad Halim Indarto, I Komang, Thomas Rino dan Reza Agustias, terima kasih sudah memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.
8. Untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2015 rizki Nuraulia, Ira Wkd yang telah memberi semangat hingga terselesaikan skripsi ini..
9. Seluruh teman angkatan 2015 jurusan Manajemen dan Akuntansi.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Jakarta, Agustus 2019

Ahmad Syatori Dimiyati

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Pembatasan Masalah	10
1.2.3 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11

1.4 Manfaat Penelitian	11
------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran	13
-------------------------------	----

2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
----------------------------------	----

2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	14
--	----

2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa (<i>Marketing Mix</i>)	14
--	----

2.2 Sikap Konsumen	16
--------------------------	----

2.2.1 Pengertian Sikap Konsumen.....	16
--------------------------------------	----

2.2.2 Macam-macam Sikap	17
-------------------------------	----

2.3 Harga	18
-----------------	----

2.3.1 Pengertian Harga	18
------------------------------	----

2.3.2 Penetapan Harga	19
-----------------------------	----

2.3.3 Dimensi Harga	20
---------------------------	----

2.3.4 Indikator Harga	20
-----------------------------	----

2.3.5 Faktor-Faktor Harga	21
---------------------------------	----

2.4 Pelayanan	21
---------------------	----

	Halaman
2.4.1 Pengertian Pelayanan	21
2.4.2 Dimensi Pelayanan	22
2.5 Fasilitas	23
2.5.1 Pengertian Fasilitas	23
2.5.2 Indikator Fasilitas	23
2.5.3 Dimensi Fasilitas	24
2.6 Jasa Transportasi	24
2.6.1 Pengertian Jasa Transportasi	24
2.6.2 Karakteristik Jasa Transportasi.....	25
2.7 Penelitian Terdahulu	26
2.8 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Yang Digunakan	31
3.2 Operasionalisasi Variabel	32
3.3 Lokasi, Sumber Dan Cara Penentuan Data/Informasi	37
3.3.1 Lokasi	37

	Halaman
3.3.2 Sumber Data	37
3.3.3 Cara Penentuan Data	38
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Rancangan Analisis	41
3.5.1 Uji Keabsahan Data	41
3.5.2 Analisis Fishbein	42
3.5.3 Analisis Semantik Diferensial	44
3.5.4 Diagram Kartesius	44
3.5.5 Tujuan Analisis Fishbein	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah PT. KA Pariwisata	48
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1 Profil Responden	50
4.3 Uji Keabsahan Data	56
4.3.1 Uji Validitas.....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas	60

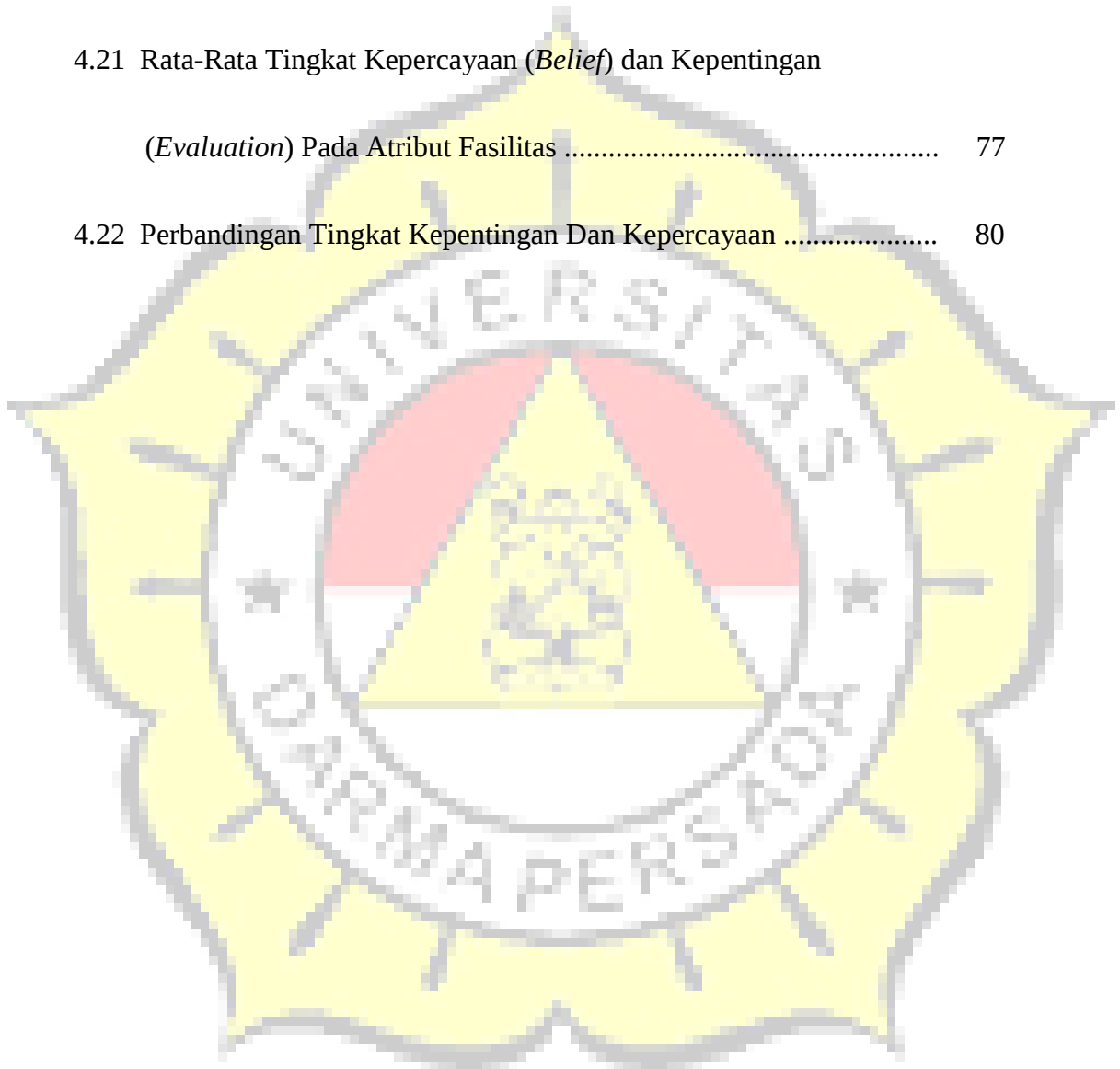
	Halaman
4.4 Analisis Data	61
4.4.1 Analisis Fishbein	62
4.4.2 Hasil Tabulasi Analisis Fishbein	69
4.4.3 Analisis Diagram Kartesius	69
4.4.4 Semantic Differensial	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jenis Kelas Kereta Api dan Harganya	3
1.2 Daftar Keluhan Konsumen Pada KA Kelas Wisata <i>Priority</i>	5
1.3 Hasil Pra Survei Mengenai Harga	8
1.4 Hasil Pra Survei Mengenai Kualitas Pelayanan	8
1.5 Hasil Pra Survei Mengenai Fasilitas	9
2.1 Penelitian Terdahulu	27
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2 Skala Likert	36
3.3 Skala Interval	37
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51`
4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	52
4.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	53
4.6 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan	

KAI	54
Halaman 4.7 Profil Responden Berdasarkan Untuk Kegiatan Apa	
Menggunakan KAI	55
4.8 Profil Responden Berdasarkan Moda Transportasi Lain Yang	
Digunakan	56
4.9 Hasil Uji Validitas <i>Belief</i>	57
4.10 Hasil Uji Validitas <i>Evaluation</i>	59
4.11 Uji Reliabilitas <i>Belief</i>	60
4.12 Uji Reliabilitas <i>Evaluation</i>	61
4.13 Hasil Analisis Sikap <i>Belief</i> Atribut Harga	63
4.14 Hasil Analisis Sikap <i>Belief</i> Atribut Kualitas Pelayanan	64
4.15 Hasil Analisis Sikap <i>Belief</i> Atribut Fasilitas	65
4.16 Hasil Analisis Sikap <i>Evaluation</i> Atribut Harga	66
4.17 Hasil Analisis Sikap <i>Evaluation</i> Atribut Kualitas Pelayanan	67
4.18 Hasil Analisis Sikap <i>Evaluation</i> Atribut Fasilitas	68
4.19 Rata-Rata Tingkat Kepercayaan (<i>Belief</i>) dan Kepentingan	
(<i>Evaluation</i>) Pada Atribut Harga	70

4.20 Rata-Rata Tingkat Kepercayaan (<i>Belief</i>) dan Kepentingan (<i>Evaluation</i>) Pada Atribut Kualitas Pelayanan	73
4.21 Rata-Rata Tingkat Kepercayaan (<i>Belief</i>) dan Kepentingan (<i>Evaluation</i>) Pada Atribut Fasilitas	77
4.22 Perbandingan Tingkat Kepentingan Dan Kepercayaan	80



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Tujuan Perjalanan KA Sembrani Wisata <i>Priority</i> (tujuan Surabaya) ..	4
2.1 Kerangka Pemikiran	30
3.1 Diagram Kartesius	46
4.1 Diagram Kartesius Harga	71
4.2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	74
4.3 Diagram Kartesius Fasilitas	78
4.4 Semantic Differensial	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	87
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 3 Tabulasi Data Pernyataan Belief	92
Lampiran 4 Tabulasi Data Analisis Sikap Fishbein Atribut Harga	97
Lampiran 5 Tabulasi Data Analisis Sikap Fishbein Atribut Kualitas Pelayanan	101
Lampiran 6 Tabulasi Data Analisis Sikap Fishbein Atribut Fasilitas ...	105
Lampiran 7 Kegiatan Penelitian	106
Lampiran 8 Catatan Kegiatan Konsultasi	109

