

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG TRANSPORTASI DARAT KA SIBINUANG
JURUSAN PADANG-PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**RONNY MARDHINO
NIM. 14053018**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG TRANSPORTASI DARAT KA SIBINUANG
JURUSAN PADANG-PARIAMAN**

Nama : Ronny Mardhino
NIM/TM : 14053018/2014
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Tataniaga
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi**



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

**Disetujui Oleh
Pembimbing,**



Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si
NIP. 19770525 200501 1 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANSPORTASI DARAT KA SIBINUANG JURUSAN PADANG-PARIAMAN

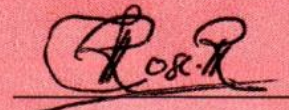
Nama : Ronny Mardhino
NIM/TM : 14053018/2014
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Tataniaga
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

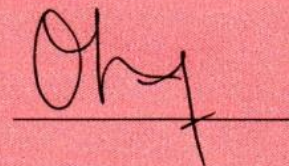
1. Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si (Ketua)



2. Rose Rahmidani, S.Pd, M.M (Anggota)



3. Oknaryana, S.Pd, M.Pd.E (Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	RONNY MARDHINO
NIM / TM	:	14053018 / 2014
Tempat / Tanggal Lahir	:	Simpang Dingin / 31 Oktober 1996
Jurusan	:	Pendidikan Ekonomi
Keahlian	:	Tata Niaga
Fakultas	:	Ekonomi
Judul Skripsi	:	Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya Tulis/Skripsi ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Agustus 2019
Yang Menyatakan,




Ronny Mardhino
NIM. 14053018

ABSTRAK

Ronny Mardhino (14053018) : Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman

Pembimbing: Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman. Penelitian ini berangkat dari fenomena yang terkait dengan ketidakpuasan penumpang terhadap layanan jasa kereta api Sibinuang. Penelitian ini merupakan jenis kausatif. Penelitian kausatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Dalam hal ini pengaruh harga dan layanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner atau angket yang disebar di beberapa stasiun /*shelter* yang dilewati kereta api dan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 21. Untuk pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji statistik t dengan tingkat $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. 2) Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

Kata kunci: Harga, Pelayanan, dan Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

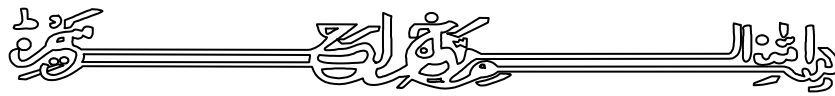
Ronny Mardhino (14053018) : *The Effect of Prices and Services on Passenger Satisfaction of Sibinuang Railroad Transportation in Padang-Pariaman Department*

Mentor: Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si

This study aims to reveal the effect of price and service on consumer satisfaction of Sibinuang railroad transportation in Padang-Pariaman. This study departs from the phenomena associated with passenger dissatisfaction with Sibinuang train services. This research is a type of causative. Causative research aims to analyze the relationship between one variable with another variable or how a variable affects other variables. In this case the effect of price and service on the satisfaction of the passengers of the Sibinuang Train PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. The population in this study are people who have used the Sibinuang train service majoring in Padang-Pariaman, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. The data used are primary data obtained through observation, interviews, questionnaires or questionnaires distributed at several stations / shelters that are passed by the train and secondary data obtained from the company. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling method with accidental sampling technique .. The analytical method used is multiple regression analysis using SPSS version 21. For hypothesis testing using the F test and the statistical test t with a level of $\alpha = 0.05$. The results of this study indicate that 1) the price does not significantly influence the satisfaction of Sibinuang Train passengers PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. 2) Service has a significant effect on the satisfaction of Sibinuang Railroad passengers of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera.

Keywords: Price, Service, and Passenger Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum waramatullahiwabarakatuh,

Puji dan rasa syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas petunjuk dan hidayah-Nya kepada penulis, shalawat dan salam tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman”. Skripsi ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, arahan serta waktu untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rose Rahmidani, S.Pd, M.M selaku Dosen Penguji I
5. Ibu Oknaryana, S.Pd, M.Pd.E selaku Dosen Penguji II
6. Bapak dan Ibu Dosen/ Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
7. Bapak dan Ibu / Karyawan-karyawati Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang yang sudah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada semua anggota keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Padang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	14
1. Kepuasan pelanggan	14
2. Harga	19
3. Kualitas Pelayanan	24
B. Penelitian Relevan	26
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Jenis dan Sumber Data	35

E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Defenisi Operasional	36
G. Instrumen Penelitian	39
H. Uji Coba Penelitian.....	39
I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Karakteristik Responden.....	53
C. Deskripsi Variabel Penelitian	56
D. Analisis Hasil Penelitian	71
E. Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pertumbuhan Jumlah Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat KA Sibinuang Tahun 2013-2018	4
2. Ringkasan Penelitian Relevan.....	28
3. Defenisi Operasional.....	38
4. Skala Likert	39
5. Hasil Uji Validitas.....	41
6. Hasil Uji Realibilitas	41
7. Rentang Skala TCR.....	43
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	55
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
12. Distribusi Frekuensi Variabel Harga	57
13. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan	59
14. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap	61
15. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan	63
16. Distribusi Frekuensi Variabel Empati.....	65
17. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	67
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Penumpang.....	69
19. Uji Normalitas.....	72
20. Uji Multikolonearitas	73
21. Koefisien Regresi	75
22. Koefisien Determinasi	76
23. Uji F	77
24. Uji T	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kumpulan Komentar Konsumen.....	6
2. Kerangka Konseptual	31
3. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	50
4. Uji Heterokedastisitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Instrumen Uji Coba Penelitian	88
2. Instrumen Uji Coba Penelitian	89
3. Tabulasi Uji Coba Penelitian	95
4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	101
6. Instrumen Penelitian.....	102
7. Tabulasi Penelitian	108
8. Uji Normalitas	114
9. Uji Multikolonearitas	115
10. Uji Heterokedastisitas	116
11. Analisis Regresi Berganda	117
12. Dokumentasi Penelitian	118
13. Surat-Surat Izin Penelitian	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam era modern seperti sekarang ini transportasi merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Masyarakat memerlukan sarana transportasi dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, pulang kampung maupun angkutan barang. Tingginya tingkat mobilitas masyarakat berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan sektor jasa transportasi darat, laut dan udara.

Dalam menjalankan aktivitasnya masyarakat sangat membutuhkan transportasi yang efisien waktu dan biaya. Hal ini sesuai dengan tuntutan hidup sekarang yang menekankan masyarakat untuk disiplin dalam hal pemanfaatan waktu dengan sebaik mungkin, sehingga menciptakan sebuah pola pikir bahwa waktu adalah salah satu alasan masyarakat dalam menentukan pilihan transportasi yang akan digunakan untuk menunjang aktivitasnya.

Tingginya tuntutan masyarakat pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antara penyedia jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya moda transportasi angkutan darat. Transportasi darat saat ini masih menjadi andalan masyarakat dalam melakukan mobilitas karena mudah ditemukan dan tersedia dalam banyak pilihan. Berdasarkan tingginya kebutuhan

masyarakat akan transportasi pemerintah dan pihak swasta dituntut untuk memberikan pelayanan jasa transportasi yang memenuhi standar keselamatan yang baik, tanpa harus mengabaikan kualitas pelayanannya. Dalam memenuhi tuntutan tersebut maka pemerintah dan pihak swasta diharapkan menyediakan alternatif pilihan transportasi darat seperti bus (antar kota dan antar provinsi), angkutan kota, taksi dan kereta api.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan harga yang layak bagi semua konsumennya (penumpang) agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka konsumsi dan bertolak akhir pada terciptanya kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004:54). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. dalam waktu hubungan ikatan ini perusahaan dituntut untuk memahami dengan baik harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dimana pelanggan meningkatkan pengalaman positif dan menurunkan pengalaman negatif pelanggan selama ikatan tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2013), harga dan kualitas pelayanan merupakan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Aspek ini memerlukan perhatian lebih dari penyedia jasa (perusahaan transportasi) dalam menghadapi persaingan jasa

transportasi. Aspek lain yang menjadi hal yang sangat penting bagi pelayanan jasa adalah perusahaan harus menjadikan kepuasan konsumen sebagai prioritas dalam pelayanannya. Didalam persaingan jasa transportasi perusahaan harus mampu menciptakan nilai yang baik di mata konsumen. Hal ini dipercaya sebagai kunci dalam memenangkan persaingan pada jasa transportasi. Dengan demikian untuk memberikan kepuasan pelanggan perusahaan harus mampu menyediakan harga yang layak dan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan untuk mendapatkan nilai lebih dan berbeda di mata konsumen.

Untuk memenuhi tingginya kebutuhan konsumen akan moda transportasi tersebut, maka diperlukan penyediaan jasa transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen baik secara jumlah maupun kualitas. Alternatif yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi diatas adalah kereta api. Kereta api merupakan jenis transportasi dengan keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, bebas macet, dan bersifat angkutan massal.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang berwenang mengelola transportasi kereta api di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat merupakan divisi regional kereta api yang mengoperasikan kereta api di seluruh wilayah Sumatera Barat. Kereta

api merupakan salah satu moda transportasi alternatif selain bus dan mobil angkutan umum yang menghubungkan kota Padang dan kota Pariaman di Sumatera Barat, dengan menggunakan kereta api Sibinuang kelas ekonomi AC setiap harinya.

Peningkatan mobilitas penduduk kota Padang dan kota Pariaman terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh aktivitas sehari-hari masyarakat yang semakin meningkat, seperti; pekerjaan, sekolah (alasan pendidikan), pariwisata, pulang kampung maupun angkutan barang. Dengan demikian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan jasa transportasi publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Berikut ini adalah data pertumbuhan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) Divisi Regional Sumatera Barat tahun 2013-2017:

Tabel 1.
Pertumbuhan Jumlah Penumpang PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat KA Sibinuang
Tahun 2013-2018

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Persentase Peningkatan
2013	585.754	-
2014	640.000	8.48%
2015	962.636	33.52%
2016	1.018.200	5.45%
2017	1.036.227	1.7%
2018	1.216.014	14.79%

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia DIVRE II SUMBAR Tahun 2018

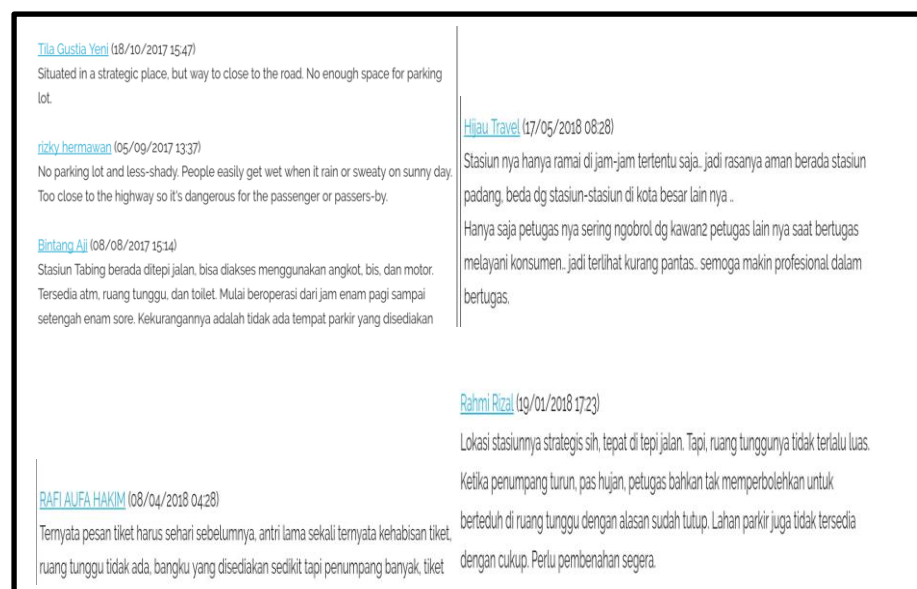
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dari tahun 2013-2018, dimana pada tahun 2013 sebanyak 585.754 orang penumpang, tahun 2014 meningkat 8.48% yaitu 640.000 penumpang, tahun 2015 meningkat 33.52% yaitu sebanyak 962.636 orang, pada tahun 2016 terjadi peningkatan 5.45% yaitu sebanyak 1.018.200 orang penumpang, tahun 2017 terjadi lagi peningkatan 1.7% yaitu sebanyak 1.036.227 dan tahun 2018 terjadi peningkatan penumpang sebanyak 14.79% yaitu sebanyak 1.216.014 orang penumpang.

Jika dilihat dari data jumlah penumpang KA Sibinuang setiap tahunnya, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penumpang KA Sibinuang setiap tahun mengalami kenaikan. Namun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat tidak mengiringi jumlah penumpang tersebut dengan jumlah armada atau rangkaian gerbong kereta, sehingga rendahnya daya tampung menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang yang menyebabkan penumpang merasa tidak puas dan beralih menggunakan moda transportasi alternatif lainnya.

Bagi perusahaan jasa kualitas pelayanan merupakan aspek sangat penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan jasa. Kosumen dapat merasakan secara langsung kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa pada saat jasa dikonsumsi. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan jasa transportasi.

Pada beberapa website yang mengulas lokasi beberapa stasiun yang dilalui KA Sibinuang dari kota Padang menuju kota Pariaman, terdapat beberapa pengunjung website yang meninggalkan saran pada kolom komentar. Dari beberapa saran yang dituliskan oleh pengunjung berbicara mengenai keluhan mereka selama menggunakan jasa KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Saran yang ditinggalkan pengunjung pada website tersebut berupa keluhan mereka tentang kelayakan beberapa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1.
Kumpulan Komentar Konsumen

Pada alamat sebuah website yang membahas tentang lokasi stasiun Tabing. Pada pembahasan dalam website ini disediakan kolom komentar sebagai sarana untuk melakukan diskusi bagi pengunjung website. Beberapa masalah yang didiskusikan sebagai berikut: tidak tersedianya lahan parkir yang menyebabkan pengunjung harus meninggalkan kendaraannya ditempat lain, sepanjang bahu jalan dipadati angkot dan bus antar kota yang berhenti serta keberadaan pedagang kaki lima yang mengurangi kenyamanan penumpang.

Forum online yang membahas tentang lokasi stasiun Padang yang berlokasi di Simpang Haru kota Padang memperlihatkan beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengunjung. Didalam kolom komentar yang disediakan website tersebut terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pengunjung, antara lain: petugas yang kurang profesional karena melakukan pembicaraan dengan petugas lain pada saat memberikan pelayanan, jumlah tempat duduk pada ruang tunggu kurang mencukupi, sosialisasi yang minim dari petugas, pendingin ruangan (AC) pada beberapa gerbong tidak berfungsi dengan baik dan adanya tetesan air dari pendingin ruangan (AC) yang mengenai penumpang.

Artikel yang ditulis jurnalis Ant (2015) pada okezone news berjudul minat warga Sumbar naik kereta api rendah. PT. Kereta Api Indonesia (persero) menilai minat masyarakat menggunakan jasa transportasi kereta api rendah, hal ini dilihat dari rendah tingkat

antusiasme masyarakat dalam kegiatan pengembangan jalur kereta tambahan lainnya di Sumatera Barat.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345), “harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar penumpang untuk memperoleh produk. Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat selama memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Harga menjadi salah satu faktor yang menjadikan seseorang merasa puas terhadap kinerja sebuah produk. Apabila harga yang ditawarkan sesuai dengan kinerja produk maka pelanggan akan merasa puas sedangkan sebaliknya jika harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kinerja sebuah produk maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Faktor lain yang penting bagi konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:164), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan persepsi yang dimiliki konsumen sebelum menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai mutu dari penyediaan jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang

penting bagi konsumen dalam menentukan keputusannya untuk melakukan pembelian ulang sebuah produk maupun jasa.

PT. Kereta Api Indonesia (persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dengan menggunakan kereta api Sibinuang melayani kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi darat. Kereta api ini merupakan kereta api kelas ekonomi AC yang melayani rute Padang-Pariaman. Kereta api ini merupakan salah satu mode transportasi pilihan masyarakat kota Padang maupun kota Pariaman dalam melakukan mobilitasnya dengan harga tiket Rp.5000,- dengan ketentuan jauh atau dekat. Jadi harga satu tiket berlaku untuk sekali perjalanan bagi penumpang meskipun jarak yang ditempuh jauh maupun dekat.

Dengan menyediakan layanan jasa yang memuaskan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada pemerintah dalam bentuk pemasukan. Selain itu kepuasan konsumen perlu ditingkatkan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa menggunakan moda transportasi massal seperti kereta api menyenangkan dan sangat memuaskan.

Menurut Kotler & Keller (2009:139) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan dapat diartikan sebagai

perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan kinerja yang diberikan oleh produk tersebut.

Menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen merupakan salah satu keputusan yang harus diambil oleh sebuah perusahaan agar dapat memenangkan ketatnya persaingan pasar. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat diharapkan memberlakukan harga yang sesuai dan kualitas pelayanan terbaik sehingga dapat menumbuhkan kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa tersebut. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dapat mengetahui faktor yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan mengevaluasi faktor-faktor yang dapat menurunkan kepuasan penumpang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat Kereta Api Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Peningkatan persentase jumlah penumpang yang tidak stabil dalam beberapa tahun terakhir

2. Adanya keluhan dari penumpang mengenai fasilitas dari KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
3. Adanya keluhan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
4. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat belum memuaskan dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang KA Sibinuang.
5. Masih rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan terbatasnya kemampuan, waktu, biaya serta fenomena-fenomena yang diamati berdasarkan data awal, maka pembahasan dalam penelitian ini adalah “ Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauhmana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat?
2. Sejauhmana pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan:

1. Pengaruh harga terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi ilmu pengetahuan mengenai

segala sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan penumpang, harga dan pelayanan.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai sumbangan atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi peneliti adalah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- b. Bagi ilmu pengetahuan dan kepentingan akademis, diharapkan sebagai sumbangan ilmiah pada jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan-perusahaan transportasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, menyesuaikan harga dan meningkatkan pelayanan yang menjadikan pelanggan puas terhadap kinerja perusahaan.