

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN MAHASISWA
MENGUNAKAN JASA KERETA API
KERTALAYA**



Skripsi Oleh

ROMA ISARINA NAPITU

01011181320002

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2017

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Roma Isarina Napitu
NIM : 01011181320002
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Mahasiswa Menggunakan Jasa Kereta
Api Kertalaya

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Islahuddin Daud, M.M
Anggota : Welly Nailis, S.E, M.M
Tanggal Ujian : 28 Februari 2017

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada ktipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dengan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 28 November 2017

Pembuat Pernyataan,




Roma Isarina Napitu
NIM 01011181320002

LEMBAR PESETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

ANALISIS FAKTOR YANG MENENTUKAN MAHASISWA
MENGUNAKAN JASA KERETA API
KERTALAYA

Disusun Oleh:

Nama : Roma Isarina Napitu
NIM : 01011181320002
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

: 07 Februari 2017

Ketua



Drs. H. Islahuddin Daud,

M.M

195306241984031001

Tanggal

: 07 Februari 2017

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M

Motto dan Persembahan

*Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya,
maka semuanya akan ditambahkan kepadamu*

-Matius 6:33-

*Behentilah menuntut untuk menjadi sama seperti orang lain,
karena setiap orang memiliki ceritanya masing-masing.*

-Roma Isarina Napitu-

Kupersembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus

Kedua Orang Tuaku

Abang dan Kakakku

Saudara-saudaraku

Teman seperjuanganku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Mahasiswa Menggunakan Jasa Kereta Api Kertalaya**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Mahasiswa Menggunakan Jasa Kereta Api Kertalaya yang terdiri dari lima bab. Terdapat 14 variabel independen yang diangkat oleh penulis yang merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa. Variabel tersebut yaitu lokasi, promosi, harga, kualitas pelayanan, promosi, orang, bukti fisik, keluarga, proses belajar, kepribadian, sikap, kebutuhan, kenyamanan, keamanan serta ketepatan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 14 variabel tersebut menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk mengetahui serta memahami faktor utama yang menentukan mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya, sehingga tujuan dioperasikan Kereta Api Kertalaya ini dapat tercapai.

Diharapkan juga skripsi ini dapat membantu Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya untuk mengetahui tentang Kereta Api Ketalaya serta dapat menjadi bahan untuk studi perbandingan atau referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang dan bisa menjadi referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Skripsi ini tentu masih jauh dari kesempurnaan. Segala kesalahan dan kekurangan kripsi ini mutlak menjadi tanggung jawab penulis. Namun apabila terdapat manfaat dari skripsi ini, sesungguhnya itu semata karena petunjuk dari Tuhan Yang Maha Esa.

Indralaya, 28 Februari 2017
Penulis

Roma Isarina Napitu
NIM. 01011181320002

UCAPAN TERIMA KASIH

Sripsi yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Mahasiswa Menggunakan Jasa Kereta Api Kertalaya ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itulah pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada:

1. Bapak Drs. H. Islahuddin Daud, M.M selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah mengorbankan waktu dan membagi ilmunya untuk membimbing, memberikan saran, mengoreksi dan mengarahkan penulis untuk penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Welly Nailis, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi II sekaligus Sekretaris Jurusan Manajemen yang telah mengorbankan waktu dan membagi ilmunya untuk membimbing, memberikan penjelasan dan koreksi serta saran untuk penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku dosen penguji skripsi sekaligus Ketua Jurusan Manajemen yang telah mengorbankan waktunya untuk menguji sekaligus membagi ilmu nya untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Agustina Hanafi, M.B.A selaku Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Bapak, Ibu dosen beserta staf pegawai fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Maruba Napitu dan Rasmi Silaban dan juga ketiga abangku tersayang , Chandra Napitu, Elman Napitu dan Johnny Napitu serta kakakku tersayang Renti Napitu yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
9. Kakak iparku, Mesra Sinaga dan Amanda Nichols dan juga abang iparku Marudut Sinaga yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
10. Kak Erli Yuni Manalu, Kak Maylena Sihombing, Kak Devi Sihombing, Kak Darmita Purba yang selalu memberikan dukungan, masukan, Doa dan sekaligus teman berbagi cerita suka maupun duka.

11. Teman satu kosanku selama kuliah Pitanida Rajagukguk, Yemima Simanjuntak dan Arriny Tobing atas kebersamaannya selama ini yang selalu memberikan bantuan, dukungan, masukan, serta saran-sarannya.
12. Temanku Elta Sunarti Taileleu atas bantuannya dalam penulisan skripsi ini.
13. Inang uda Lamsa, Inang uda Deddy yang mendukungku dan memberikan masukan serta nasehat kepadaku.
14. Tante Pdm. Dormin Simamora selaku gembala GPdI Eben - Haezer yang terus membawaku dalam doa.
15. Kelompok Kecilku “WELL” Kak Dina, Kak Debora dan Piri Santa yang selalu mendukungku dalam doa.
16. Seluruh teman – teman kepengurusan PO Neraca Kasih, Rosita Barus, Rut Tarigan, Risha Tarigan dan Rico Simatupang yang selalu mendukung dalam doa dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis.
17. Teman-teman satu konsentrasiku, Pipit Sahara Sagala, Jumna Hartika, Novita Helmira, Lucky Nurhabibah dan Repi Maya Sari yang kadang bikin jengkel, kesel, naik darahlah pokoknya. Tapi kalian semua luar biasa kok, hehehe.
18. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2013 yang tidak bisa disebut satu per satu.

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN MAHASISWA MENGUNAKAN JASA KERETA API KERTALAYA

Oleh:
Roma Isarina Napitu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis faktor. Data diproses melalui program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan Mahasiswa dalam menggunakan Kereta Api Kertalaya adalah kualitas pelayanan, ekonomis, keluarga, harga, ketepatan waktu, kenyamanan, promosi dan kebutuhan. Sedangkan faktor yang dominan yaitu faktor kualitas pelayanan dengan nilai total varian sebesar 12,479%. Dari hasil tersebut diharapkan perusahaan dapat mempetahankan dan bila perlu meningkatkan apa yang menjadi faktor penentu bagi Mahasiswa dalam menggunakan Jasa Kereta Api Kertalaya

Kata Kunci: Bauran Pemasaran Jasa, Lingkungan Personal, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen

Ketua



Drs. H. Islahuddin Daud, M.M
NIP. 195306241984031001

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407102008011011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS DETERMINING STUDENTS USING RAILWAY KERTALAYA SERVICE

By:

Roma Isarina Napitu; Drs. H. Islahuddin Daud, M.M; Welly Nailis, S.E, M.M

This study aims to determine the factors that influence students' use of the Railway Kertalaya services. The sample used in this study are 100 respondents. Data collection technique used in this study is factor analysis. Data collection techniques used in this study was a questionnaire. Data is processed through the program Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 22. The results showed that the factors which determine whether students use the Train Kertalaya are quality of services, economical, family, price, punctuality, comfort, promotion and needs. Quality of service was the dominant factor at 12.479%. From the results, the company is expected to maintain its service and make necessary improvements to encourage more students to use the Railway Kertalaya Services.

Keywords: Marketing Mix Services, Personal Environment, Service Quality, Consumer Decision

Ketua



Drs. H. Islahuddin Daud, M.M
NIP. 195306241984031001

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407102008011011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Roma Isarina Napitu

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Rajani Huta/03 Maret 1995

Agama : Kristen Protestan

Status : Belum Menikah

Warga Negara : Indonesia

Alamat Rumah (Orangtua) : Lingkungan III, Kelurahan Megang Sakti,
Kecamatan Megang Sakti, Kabupaten Musi
Rawas, Provinsi Sumatera Selatan.

Alamat Email : romanapitu@yahoo.co.id

No. HP : 082182605854

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Negeri 5 Megang Sakti

SLTP : SMP Negeri Megang Sakti

SLTA : SMA Negeri Megang Sakti

Pengalaman Organisasi : 1. Anggota Rising Choir (2013)

2. Anggota BEM KM Universitas Sriwijaya
(2015)

3. Pengurus Punguan Naposo Toga
Sihombing (2014)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa (<i>Service Marketing Mix</i>).....	15
2.1.3 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	19
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	20
2.1.4.1 Faktor Lingkungan Eksternal.....	22
2.1.4.2 Faktor Internal (<i>Psikologi</i>).....	24

2.1.4.3 Faktor Bauran Pemasaran	26
2.1.5 Proses Pengambilan Keputusan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Alur Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2 Rancangan Penelitian	37
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1 Data Primer	38
3.3.2 Data Sekunder	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sampel.....	39
3.6 Teknik Analisis	41
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.7.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.7.2 Pengukuran Variabel.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Akurasi Data	49
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	49
4.2 Analisis Deskriptif Non Variabel.....	52
4.3 Analisis Faktor	58
4.3.1 KMO and Bartlett's Test.....	59
4.3.2 Anti Image Matrices	60
4.3.3 Communalities	61
4.3.4 Total Varians Explained	62
4.3.5 Scree Plot	63
4.3.6 Rotated Component Matrix	65
4.3.7 Interpretasi Faktor (Menafsirkan Faktor)	68
4.3.8 Menentukan Ketepatan Model	72

BAB V PENUTUP..... 77

 5.1. Kesimpulan 77

 5.2. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA 79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	5
Tabel 1.3	7
Tabel 1.4	8
Tabel 4.1	51
Tabel 4.2	52
Tabel 4.3	53
Tabel 4.4	54
Tabel 4.5	55
Tabel 4.6	55
Tabel 4.7	56
Tabel 4.8	57
Tabel 4.9	58
Tabel 4.10	58
Tabel 4.11	59
Tabel 4.12	60
Tabel 4.13	61
Tabel 4.14	63
Tabel 4.15	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	1
Gambar 1.2	6
Gambar 2.1	32
Gambar 2.2	36
Gambar 3.1	48
Gambar 4.1	62

DAFTAR LAMPIRAN

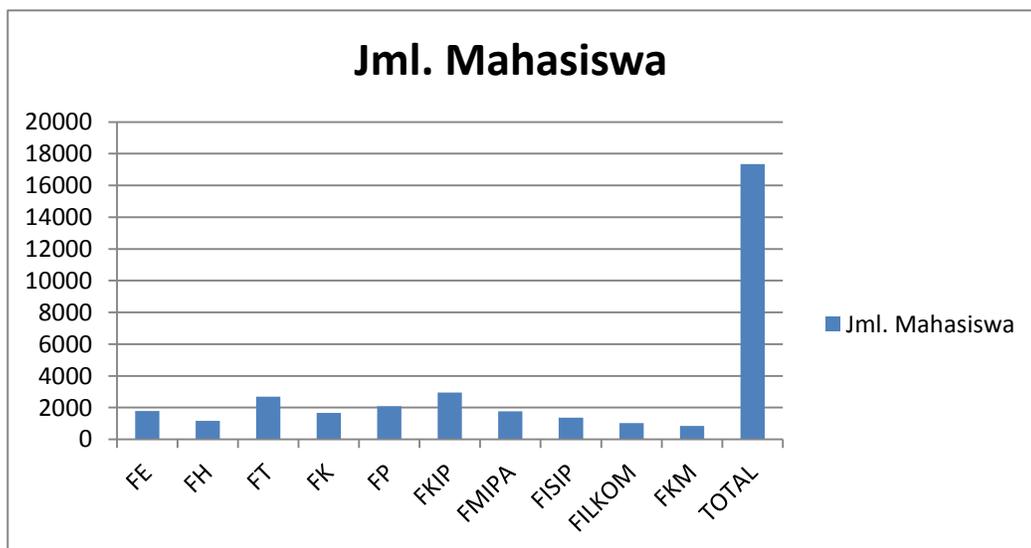
	Halaman
Lampiran 1 Validitas dan Reabilitas.....	1
Lampiran 2 Statistik Deskriptif Non Variabel	6
Lampiran 3 Faktor Analisis.....	32
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	36

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas Sriwijaya (UNSRI) merupakan sebuah Perguruan Tinggi Negeri yang berada di Sumatera Selatan, Indonesia. Universitas Sriwijaya memiliki sepuluh fakultas dengan dua buah kampus yaitu di Bukit Besar, Kota Palembang dan di Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Kampus Bukit Besar Palembang luasnya 32,5 hektare, dimanfaatkan sebagai fasilitas pendidikan program S0 (D3), S1 dan S2. Kampus utama Indralaya dengan luas 712 hektare merupakan Pusat Kegiatan Pendidikan untuk jenjang Sarjana (S1).

Gambar 1.1
Jumlah Mahasiswa Teraftar pada Fakultas Lingkungan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun Akademik 2015/2016



Sumber: SIMAK Universitas Sriwijaya

Banyaknya jumlah Mahasiswa Universitas Sriwijaya mengakibatkan peningkatan permintaan akan jasa transportasi. Abbas Salim (2004 : 6) mengatakan “transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.” Sarana transportasi merupakan bagian penting bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya khususnya mahasiswa yang berdomisili di Palembang dan mengenyam pendidikan di kampus utama Universitas Sriwijaya Indralaya. Adapun moda transportasi yang digunakan oleh mahasiswa dari Palembang – Indralaya pulang pergi yaitu Sepeda Motor, Mobil, Bus, Trans Musi dan Kereta Api Kertalaya.

Sepeda motor adalah kendaraan beroda dua yang digerakkan oleh sebuah mesin. Mobil adalah kendaraan darat yang digerakkan oleh tenaga mesin, beroda empat atau lebih (selalu genap), biasanya menggunakan bahan bakar minyak (bensin atau solar) untuk menghidupkan mesinnya. Bus adalah kendaraan besar beroda, digunakan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Trans Musi adalah sistem transportasi berjenis Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Palembang, Indonesia. Sedangkan Kereta Api Kertalaya merupakan transportasi massal milik pemerintah dan dioperasikan khusus untuk mahasiswa Universitas Sriwijaya Indralaya.

Tabel 1.1
 Moda Transportasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya
 Palembang - Indralaya

No	Moda Transportasi	Kelebihan	Kekurangan
1	Sepeda Motor	Cepat, bisa mengendalikan sesuai dengan keinginan.	Polusi, tingginya tingkat resiko kecelakaan, kemacetan.
2	Mobil Pribadi	Nyaman, aman, bisa mengendalikan sesuai dengan keinginan.	Tingginya tingkat resiko kecelakaan, kemacetan.
3	Bus	Bisa naik/turun sesuai dengan keinginan penumpang, cepat	Kurang nyaman, berisik, banyak polusi, tidak ada batasan penumpang, tingginya peluang kemacetan dan kecelakaan.
4	Trans Musi	Aman, nyaman, bersih, terhindar dari polusi, fasilitas baik.	Tidak bisa turun selain di halte, tingginya peluang kemacetan dan kecelakaan.
5	Kereta Api Kertalaya	Tarif murah, nyaman, cepat, bersih, terhindar dari kemacetan, memiliki kapasitas angkut yang besar serta rendahnya tingkat polusi serta kecelakaan	Lokasi (stasiun) yang terlalu jauh untuk di datangi.

Sumber: Survei dan diolah oleh penulis

Tabel 1.1 menjelaskan mengenai moda transportasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya rute Palembang - Indralaya serta apa yang menjadi kelebihan dan kekurangannya. Kelebihan dari sepeda motor yaitu cepat dan kita bisa mengendalikan sesuai dengan keinginan kita, namun kita tidak akan terhindar dari polusi serta tingginya tingkat kecelakaan jika menggunakan sepeda motor. Jika menggunakan mobil pribadi kelebihannya yaitu aman, nyaman, terhindar dari polusi, cepat bahkan bisa mengendalikannya sesuai dengan keinginan kita, kekurangannya yaitu kemungkinan untuk macet dan tingginya tingkat resiko kecelakaan. Jika menggunakan Trans Musi kelebihannya yaitu aman, nyaman, bersih, ber AC dan memiliki fasilitas yang baik, namun yang menjadi kekurangan Trans Musi ini yaitu penumpang tidak bisa naik atau turun di sembarang tempat (harus di halte), besarnya kemungkinan untuk mengalami kemacetan serta tingginya tingkat kecelakaan. Sedangkan kelebihan dari Kereta Api Kertalaya yaitu tarif murah, aman, nyaman, cepat, memiliki kapasitas angkut yang besar, bebas polusi, terhindar dari kemacetan serta rendahnya tingkat kecelakaan. Namun yang menjadi kekurangannya yaitu dimana letak stasiun Kereta Api Kertalaya yang jauh untuk didatangi.

Salah satu alasan mengapa PT. Kereta Api Indonesia mengoperasikan Ekonomi AC ekspres jurusan Kertapati – Indralaya yaitu untuk mempermudah transportasi bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya antara Palembang – Indralaya dan sebaliknya. Kereta Api Kertalaya adalah jenis Kereta Railbus pertama yang dibuat oleh dan beroperasi di Indonesia. Moda transportasi cepat massal ini

menghubungkan Stasiun Kertapati di Kota Palembang dengan Indralaya di Kabupaten Ogan Ilir. Kereta Api Kertalaya ini dikhususkan untuk transportasi mahasiswa Universitas Sriwijaya (UNSRI) yang berdomisili Palembang serta untuk mengurangi beban jalan raya (kemacetan), bebas polusi, ramah lingkungan dan yang terpenting yakni menghindari dari angka kecelakaan yang cukup tinggi khususnya jalan lintas rute Palembang – Indralaya.

PT. Kereta Api meresmikan operasi pertamanya dilakukan oleh Menteri Perhubungan, Jusman Syafii Djamal, pada tanggal 19 Februari 2009 dengan harga tiket sebesar Rp3000 per orang. Kereta Api Kertalaya terdiri dari tiga set kereta (gerbong) penumpang, dengan kapasitas angkut masing-masing 60 orang.

Tabel 1.2
Jadwal Kereta Api Kertalaya

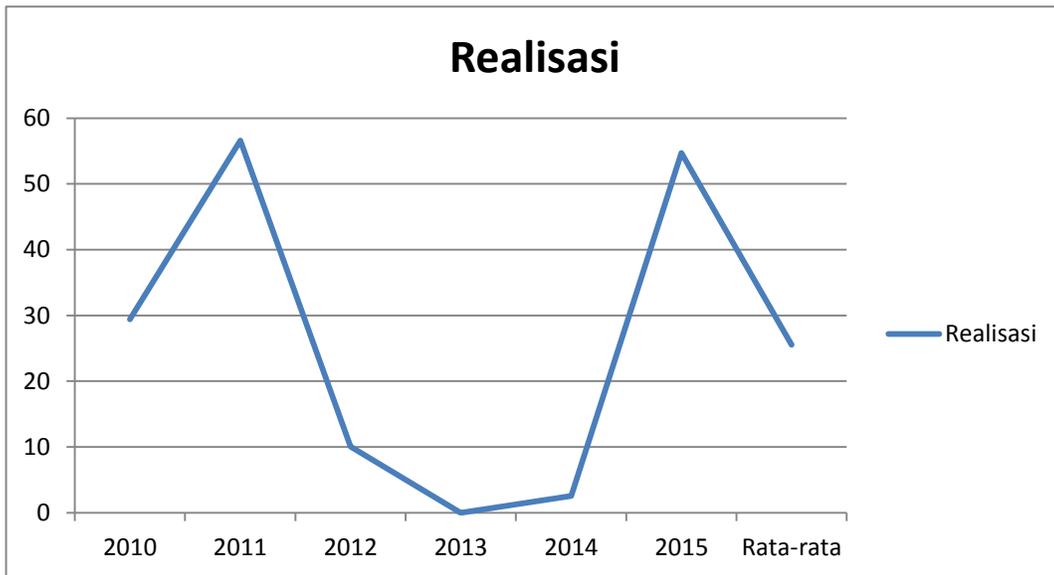
No	Stasiun	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan
1	Kertapati	07:30 WIB	08:00 WIB
2	Indralaya	14:18 WIB	14:48 WIB

Sumber: Stasiun Kereta Api Kertalaya

Kereta Api Kertalaya hanya beroperasi satu kali dalam sehari dari Palembang ke Indralaya pulang pergi. Dimulai dari stasiun Kertapati dengan waktu keberangkatan pukul 07:30 WIB dan waktu kedatangan pukul 08:00 WIB. Kemudian

dilanjutkan dari stasiun Indralaya dengan waktu keberangkatan pukul 14:18 WIB dan waktu kedatangan pukul 14:48 WIB.

Gambar 1.2
Jumlah Realisasi Penumpang Kereta Api Kertalaya
Tahun 2010 – 2015



Sumber: diolah, PT. KAI Divre III, 2016

Gambar 1.2 merupakan data realisasi penumpang Kereta Api Kertalaya jurusan Kertapati – Indralaya selama beberapa tahun dan dimulai dari tahun 2010 hingga tahun 2015 mengalami fluktuasi. Jumlah penumpang tertinggi terdapat pada tahun 2011 dan terjadi penurunan yang cukup tajam pada tahun 2012 dan pada tahun 2013 tidak ada penumpang sama sekali, kemudian pada tahun 2014 kembali

meningkat hingga tahun 2015. Namun dari data di atas, tidak semua penumpang berstatus mahasiswa, terdapat juga pelajar dan masyarakat umum.

Gambar 1.1 memperlihatkan jumlah mahasiswa terdaftar pada fakultas lingkungan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun Akademik 2015/2016. Dari sekian banyak jumlah mahasiswa namun jumlah penumpang berstatus mahasiswa tidaklah banyak, hal ini dikarenakan bahwa sebagian besar mahasiswa tinggal disekitaran kampus (Kos) serta adanya moda transportasi lain yang menawarkan jasa angkutan dari Palembang – Indralaya seperti pada tabel 1.1. Karena adanya penawaran jasa transportasi lain akan menjadi pertimbangan bagi mahasiswa untuk memilih jasa transportasi.

Tabel 1.3
Angka Okupansi Penumpang Berstatus Mahasiswa
KA Kertalaya Bulan Januari – September 2016

Kapasitas Gerbong (duduk/berdiri)	Angka Okupansi Penumpang/hari (Jumlah)	Angka Okupansi Penumpang/hari (Persen)	Angka Okupansi Penumpang/bulan (Rata-rata)
292 Penumpang	50-70 Penumpang	17-23 %	1.500 Penumpang

Sumber: Stasiun Kereta Api Kertalaya dan diolah oleh penulis

Kapasitas tiga set gerbong KA Kertalaya bisa menampung 292 penumpang (duduk dan berdiri), salah satu karyawan penjual tiket mengatakan okupansi penumpang memang tidak penuh 100 persen. Ia mengatakan bahwa angka okupansi

penumpang yang berstatus mahasiswa perharinya rata-rata diangka 17-23 persen dengan jumlah 50 sampai dengan 70 penumpang per harinya. Dari okupansi perhari jadi Kereta Api Kertalaya rata-rata perbulannya mengangkut sebanyak 1.500 penumpang. Kereta Api Kertalaya yang melayani rute Palembang – Inderalaya tampaknya belum begitu diminanti oleh Mahasiswa sebagai penumpang. Kapasitas penumpang tidak begitu banyak dan gerbongnya juga tidak dipenuhi oleh penumpang.

Tabel 1.4
Tarif Harga Jasa Transportasi

No	Moda Transportasi	Tariff (Rp)
1	Bus Mahasiswa	8.000
2	Trans Musi	8.000
3	Kereta Api Kertalaya	3.000

Sumber: Stasiun Kereta Api Kertalaya

Harga tiket Kereta Api Kertalaya yang cukup murah yaitu Rp3000, belumlah bisa menarik mahasiswa untuk menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya karena mahasiswa menilai harga tiket tersebut masih terlalu tinggi. Alasan mereka yaitu karena lokasi Stasiun Kertapati yang menjadi titik tolak tidak terletak di pusat kota. Kondisi ini membuat mereka harus mengeluarkan tambahan untuk ongkos perjalanan menuju stasiun. Atas dasar itulah sebagian besar Mahasiswa memilih menggunakan transportasi lain seperti Trans Musi dan Bus yang langsung mengangkut mahasiswa dari Palembang menuju Inderalaya dengan tariff ongkos Rp8000.

Abbas Salim (2004 : 15) mengatakan bahwa kebutuhan akan jasa-jasa ditentukan oleh barang-barang dan penumpang yang akan diangkut dari satu tempat ke tempat lain. Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap moda transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, yang akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan.

Permasalahannya sampai berapa jauh penyediaan jasa-jasa angkutan tersebut dapat dipenuhi karena banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti:

1. Peralatan yang dioperasikan
2. Masalah teknis alat angkut yang digunakan
3. Jumlah alat angkut yang tersedia
4. Masalah pengelolaan pengangkutan (segi manajemen operasional)
5. Jasa-jasa angkutan merupakan jasa *slow yielding* (hasilnya lambat) sedang biaya investasi dan biaya pemeliharaan besar.

Penyedia jasa harus benar-benar memperhatikan faktor-faktor yang menentukan konsumen dalam memilih jasa transportasi agar pengguna jasa angkutan merasa puas. Faktor-faktor itu berhubungan dengan keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan dan kecepatan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa transportasi.

Philip Kotler (2002:202) mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) peran yang dimainkan orang dalam keputusan pembelian, yaitu sebagai berikut.

1. Pencetus. Seseorang yang pertama kali mengusulkan gagasan untuk membeli suatu produk atau jasa.
2. Pemberi pengaruh. Seseorang yang pandangannya atau sarannya mempengaruhi keputusan.
3. Pengambil keputusan. Seseorang yang mengambil keputusan untuk setiap komponen keputusan pembelian, apakah membeli, tidak membeli, bagaimana membeli dan dimana akan membeli.
4. Pembeli. orang yang melakukan pembelian sesungguhnya.
5. Pemakai. Seseorang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa yang bersangkutan.

Proses pengambilan keputusan menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya, Mahasiswa juga perlu diidentifikasi mengenai apa yang dibutuhkan. Dalam mengidentifikasi kebutuhan tersebut, perusahaan juga perlu mengetahui jenis-jenis kebutuhan apa saja yang terdapat pada setiap orang.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kereta Api Kertalaya merupakan salah satu moda transportasi yang melayani mahasiswa Universitas Siwijaya serta masyarakat umum dari Palembang – Indralaya. Kereta Api Kertalaya ini dikhususkan untuk transportasi mahasiswa Universitas Sriwijaya (UNSRI) yang berdomisili Palembang serta untuk mengurangi beban jalan raya (kemacetan), bebas

polusi, ramah lingkungan dan yang terpenting yakni menghindari dari angka kecelakaan di jalan raya yang cukup tinggi khususnya jalan lintas rute Palembang – Inderalaya. Namun jumlah penumpang Kereta Api Kertalaya yang berstatus mahasiswa belumlah banyak hanya berkisar 40 – 70 orang. Setelah penulis melakukan survei di beberapa mahasiswa yang menggunakan jasa ini, terdapat faktor-faktor yang menentukan mereka menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya yang kemudian mempengaruhi perilaku mereka dalam pengambilan keputusan. Faktor tersebut antara lain: faktor bauran pemasaran jasa seperti , lokasi, promosi, harga, kualitas pelayanan, orang, bukti fisik. Faktor lingkungan personal seperti keluarga, proses belajar, kepribadian, sikap dan kebutuhan. Faktor layanan service kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu.

Adanya permasalahan mengenai Perilaku Konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa Kereta Api khususnya pada Mahasiswa universitas Sriwijaya, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Analisis Faktor Yang Menentukan Mahasiswa Menggunakan Jasa Kereta Api Kertalaya.”**

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian Latar belakang di atas, dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor apakah yang menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya?
2. Faktor apakah yang dominan menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya.
2. Untuk mengetahui faktor apakah yang dominan menentukan Mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Kereta Api untuk terus memperbaiki sumber daya yang ada dengan mengetahui perilaku Mahasiswa selaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, pihak

perusahaan dapat mengetahui serta memahami faktor utama yang menentukan mahasiswa menggunakan jasa Kereta Api Kertalaya, sehingga tujuan dioperasikan Kereta Api Kertalaya ini dapat tercapai.

2. Membantu Mahasiswa untuk mengetahui tentang Kereta Api Kertalaya serta apa keuntungannya dibandingkan menggunakan jasa lain.
3. Menjadi bahan untuk studi perbandingan atau referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Apriando Dadang. 2012. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Memilih Jasa Futsal di Palembang*. Program studi Manajemen Pemasaran, Universitas Sriwijaya, tidak dipublikasikan.

Cahyanti Novita dan Saino. 2015. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api Penataran Ekspres Jurusan Malang – Surabaya*

Fatma Isti Ambar dan Saino. 2013. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Kereta Api Komuter Kujuan Lamongan – Surabaya*

<https://id.wikipedia.org> (diakses 12 Agustus 2016)

<https://itikkecil.com> (diakses 12 Agustus 2016)

<http://humas.polri.go.id> (diakses 15 Agustus 2016)

https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas_Sriwijaya

<https://itikkecil.com/2015/04/21/ka-kertalaya/comment-page-1/>

<http://humas.polri.go.id/berita/Pages/ANGKUTAN-KERETA-API-KERTALAYA-KURANG-DIMINATI-MASYARAKAT.aspx>

Lupiyoadi Rambat & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Salemba Empat

Kotler Philip. 1997. *Marketing Management*. Jakarta: KDT

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.

Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Malhotra Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)*. Jakarta Barat: PT INDEKS

Meylufita, 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih jasa KMC. Sumber Bangka PT. Pelayaran Sumber Sumatra Raya Cabang Sungailiat*. Program studi Manajemen Pemasaran, Universitas Sriwijaya, tidak dipublikasikan.

Mowen, John C. 2002. *Consumer Behavior*. Jakarta: Erlangga

Nailis Welly, S.E, M.M. *Modul Factor Analysis*.

Salim Abbas. 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Setiadi Nugroho J., SE, MM. 2003. *PERILAKU KONSUMEN (Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: PRENADA MEDIA

Swastha, Basu & Handoko. 2004. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, BPFY-Yogyakarta, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2009. *Service Marketing Esensi & Aplikasi*, Marknesis

Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip