

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API COMMUTER**

**(Studi Pada Penumpang Kereta Api Commuter Line Dhoho di Stasiun  
Wonokromo)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**Tesa Putri Rivayanti**

**20012010066/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2025**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API COMMUTER**

**(Studi Pada Penumpang Kereta Api Commuter Line Dhoho di Stasiun  
Wonokromo)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

Tesa Putri Rivayanti

20012010066/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2025**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN  
TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API  
COMMUTER (STUDI PADA PENUMPANG KERETA API COMMUTER LINE  
DHOHO DI STASIUN WONOKROMO)**

Yang diajukan oleh :

**TESA PUTRI RIVAYANTI**

**20012010066 / FEB / EM**

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi

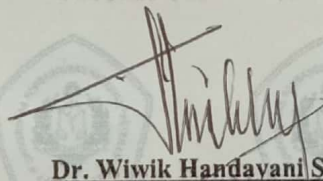
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal : 14 Januari 2025

Koordinator Program Studi Manajemen

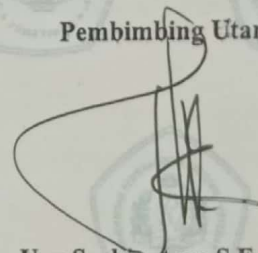
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Wiwik Handayani S.E., M.Si.**

**NIPPPK. 196901132021212003**

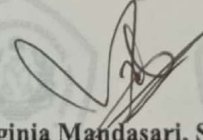
Pembimbing Utama



**Ugy Soebiantoro S.E., MM**

**NIPPPK. 196708182021211001**

Pembimbing Pendamping



**Virginia Mandasari, S.MB., MSM**

**NIP. 199109122020122012**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**

**NIP. 196304201991032001**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tesa Putri Rivayanti  
NPM : 20012010066  
Fakultas/Program Studi : FEB / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Commuter (Studi Pada Penumpang Kereta Api Commuter Line Dhoho di Stasiun Wonokromo)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya 14 Januari 2025



(Tesa Putri Rivayanti)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Commuter (Studi Pada Penumpang Kereta Api Commuter Line Dhoho Di Stasiun Wonokromo)”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan yang berarti. Maka pada kesempatan ini penulis sekaligus ingin mengungkapkan rasa horat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.MT, CHRA, selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ugy Soebiantoro, S.E, MM selaku dosen pembimbing utama yang membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi.

5. Virginia Mandasari, S.MB, MSM selaku dosen pembimbing kedua yang juga turut membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Kedua Orang Tua dan seluruh anggota keluarga penulis yang telah memberikan doa restunya dan dukungan yang tiada tara baik secara moril maupun materill dan segala cinta kasihnya.
7. Teman-teman kuliah penulis, teman-teman rumah penulis, dan seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan, terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, bantuan, dan kehadirannya untuk selalu menemani penulis.
8. Terakhir, untuk diri sendiri terimakasih banyak telah bertahan selama ini. Terimakasih karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah meski sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam melakukan penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan adanya kritik, saran serta masukan yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi kepada semua pihak.

Surabaya, 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	14
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	14
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	15
<b>BAB II</b> .....	16
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	16
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	16
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	21
2.2.2 Manajemen Pemasaran .....	22
2.2.3 Bauran Pemasaran (Mix) .....	23
2.2.4 Persepsi Harga.....	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.6 Kemudahan Transaksi.....	34
2.2.7 Keputusan Pembelian.....	36
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	39
<b>2.4 Hubungan Antar Variabel</b> .....	40
<b>2.5 Hipotesis</b> .....	42
<b>BAB III</b> .....	43

<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	43
<b>3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	43
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	48
<b>3.2 Teknik Penentuan Sampel</b> .....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel.....	49
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	51
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	52
<b>3.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis</b> .....	53
3.4.1 Langkah-langkah Partical Least Square (PLS) .....	54
<b>3.5 Pengujian Instrumen Penelitian</b> .....	55
3.5.1 Merancang Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	55
3.5.2 Merancang Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	55
3.5.3 Mengkontruksi Diagram Jalur ( <i>Path Coeffisient</i> ).....	55
3.5.4 Mengkonversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan.....	57
3.5.5 Evaluasi Model .....	58
3.5.6 Uji Hipotesis .....	60
<b>BAB IV</b> .....	64
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	64
<b>4.1 Deskripsi Objek Penelitian</b> .....	64
4.1.1 Profil Perusahaan .....	64
4.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia .....	65
<b>4.2 Deskripsi Hasil Penelitian</b> .....	66
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	67
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Total Pendapatan Per Bulan .....	68
<b>4.3 Deskripsi Variabel</b> .....	69



4.3.1	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	69
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.3.3	Deskripsi Variabel Kemudahan Transaksi.....	73
4.3.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	75
<b>4.4</b>	<b>Analisa dan Pengujian Hipotesis</b> .....	<b>76</b>
4.4.1	Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	77
4.4.2	Analisis Model PLS .....	83
4.4.3	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	84
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	86
<b>4.5</b>	<b>Pembahasan</b> .....	<b>88</b>
4.5.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	88
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	90
4.5.3	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian.....	91
<b>BAB V</b>	.....	<b>93</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>93</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>93</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	<b>94</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Volume Pengguna KA Commuter pada masa angkutan Lebaran tahun 2024.....	6
Tabel 1. 2 Kapasitas Tiket Penumpang Kereta Api Commuter Tahun 2023.....	8
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4. 2 Karakteristi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Total Pendapatan Per Bulan .....	68
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1).....	69
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	70
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan Transaksi (X3).....	73
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4. 11 Cross Loadings .....	80
Tabel 4. 12 Composite Reability .....	83
Tabel 4. 13 Nilai R-Square .....	85
Tabel 4. 14 Path Coefficient – Mean, STDEV, T values, P values .....	87

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Transportasi Umum di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Kereta Api Commuter 2020-2023 .....	4
Gambar 1. 3 Keluhan Pengadaan Tiket Kereta Tanpa Nomor Kursi.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	39
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Teknik Analisis PLS .....	54
Gambar 3. 2 Konstruksi Diagram Jalur .....	56
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan.....	83

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 1. 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner .....	111
Lampiran 1. 3 Surat Izin Penelitian.....	117

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API COMMUTER**

**(Studi Pada Penumpang Kereta Api Commuter Line Dhoho Di Stasiun  
Wonokromo)**

**Oleh:**

**TESA PUTRI RIVAYANTI**

**20012010066 FEB / EM**

**ABSTRAK**

Kereta api commuter line dhoho merupakan salah satu jenis kereta api commuter yang beroperasi di wilayah 8 Surabaya. Kereta ini menawarkan 2 jenis tiket yaitu tiket dengan nomor kursi dan tiket tanpa nomor kursi. Pada 1 Agustus 2023 VP Corporate Secretary KA Commuter mengubah kebijakan terkait aturan jumlah kapasitas tiket kereta sebesar 150% diturunkan menjadi 120% dengan masing-masing tiket memiliki kapasitas 100% untuk tiket dengan nomor kursi dan 20% tiket tanpa nomor kursi dengan jarak tempuh >100 Km. Pemangkasan kapasitas tiket dilatarbelakangi oleh keluhan antar pelanggan, meskipun demikian pembeludakan penumpang tidak dapat dihindari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian tiket kereta api commuter. Populasi penelitian ini merupakan seluruh penumpang kereta api commuter line dhoho yang menjadikan stasiun Wonokromo sebagai stasiun tujuan maupun stasiun keberangkatan. Sampel dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling dengan perolehan sampel 200 responden. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan alat analisis software SmartPLS 4.0. Analisis dilakukan melalui tiga tahapan pengujian yaitu outer model (uji validitas dan reabilitas), inner model, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dan Kemudahan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Persepsi Harga; Kualitas Pelayanan; Kemudahan Transaksi; Keputusan Pembelian.