

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API
PADA PENGGUNA ACCESS BY KAI DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Dayyan Ramadhan Santoso
21042010108

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API
PADA PENGGUNA ACCES BY KAI DI SURABAYA

Disusun Oleh :

DAYYAN RAMADHAN SANTOSO

21042010108

Telah disetujui mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si
NIP. 196112241989031007

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Ilmu Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API
PADA PENGGUNA ACCES BY KAI DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

DAYYAN RAMADHAN SANTOSO

21042010108

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Budaya, Sosial, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 19 Mei 2025

Menyetujui :

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho., M.Si.
NIP. 196112241989031007


Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si
NIP. 198604172020122007

2. Sekretaris


Budi Prabowo, S.Sos., M.M
NIP. 196210161988031001

3. Anggota


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho., M.Si.
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dayyan Ramadhan Santoso
NPM : 21042010108
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 19 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Dayyan Ramadhan Santoso
NPM. 21042010108

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan penghormatan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Pengguna Access By KAI di Surabaya.

Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada Dr. Ir. Rusdi Hidayat, M.Si selaku pembimbing utama dalam penelitian skripsi ini. Beliau telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Surotnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung dalam penyusunan proposal ini.

5. Teman-teman dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun melengkapi dan memperbaiki skripsi ini agar dapat memberikan kontribusi yang lebih baik bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Bisnis.

Surabaya, 19 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Kerangka Teori	21
2.2.1. Pemasaran.....	21
2.2.2. Perilaku Konsumen	27
2.2.3. Harga	28
2.2.4. Promosi	31
2.2.5. Kualitas Pelayanan	32
2.2.6. Keputusan Pembelian.....	34
2.3. Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1. Hubungan Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.3.2. Hubungan Antara Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	36
2.3.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.4. Kerangka Berpikir	38
2.5. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Metode Penelitian.....	41
3.2. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	41
3.2.1. Definisi Operasional.....	41
3.2.2. Pengukuran Variabel	43
3.3. Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.3.1. Populasi.....	45
3.3.2. Sampel.....	46
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1. Jenis Data.....	48
3.4.2. Sumber Data.....	49
3.4.3. Pengumpulan Data	49
3.5. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.5.1. Uji Validitas.....	50
3.5.2. Uji Realibilitas	51
3.5.3. Uji Asusmsi Klasik.....	53
3.5.4. Uji Hipotesis.....	57
3.6. Waktu Penelitian.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	62
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.2. Penyajian Data	67
4.2. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	77
4.2.1. Hasil Uji Validitas.....	77
4.2.2. Hasil Uji Realibilitas	78
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	79
4.2.4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
4.2.5. Uji Hipotesis.....	85
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
4.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Pengguna Acces By KAI di Surabaya.....	91

4.3.2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Pengguna Acces By KAI di Surabaya.....	92
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Pengguna Acces By KAI di Surabaya.....	93
4.3.4. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Pengguna Acces By KAI di Surabaya	94
4.4. Matriks Penelitian.....	95
BAB V PENUTUP.....	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Harga Transportasi Umum di Darat Surabaya-Tulungagung	8
Tabel 1.2. Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya Semester 1 2024 (1 Januari-30 Juni 2024).....	9
Tabel 1.3. Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya Semester 1 2023 (1 Januari-30 Juni 2023).....	10
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Bebas.....	42
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Terikat	43
Tabel 3.3. Instrumen Skala Likert	45
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian.....	61
<u>Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....</u>	<u>68</u>
<u>Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....</u>	<u>68</u>
<u>Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Domisili</u>	<u>69</u>
<u>Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan</u>	<u>69</u>
<u>Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Harga (X1)</u>	<u>70</u>
<u>Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Promosi (X2)</u>	<u>72</u>
<u>Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)</u>	<u>73</u>
<u>Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....</u>	<u>75</u>
<u>Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas</u>	<u>77</u>
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas</u>	<u>78</u>
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....</u>	<u>79</u>
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov</u>	<u>80</u>
<u>Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas</u>	<u>81</u>
<u>Tabel 4.14 Diagram Scatterplot.....</u>	<u>82</u>
<u>Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....</u>	<u>83</u>
<u>Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T)</u>	<u>85</u>
<u>Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)</u>	<u>89</u>
<u>Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan.....</u>	<u>91</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo Aplikasi Access By KAI.....	3
Gambar 1.2. Beranda Aplikasi Access By KAI.....	4
Gambar 1.3. Pengaturan Jadwal dan Tujuan Pemesanan Tiket Kereta Api.....	5
Gambar 1.4. Pemilihan Kereta Keberangkatan	6
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji T)	59
Gambar 3.2. Kurva H_0 (Uji F)	60
<u>Gambar 4.1. Logo PT. Kereta Api Indonesia.....</u>	<u>63</u>
<u>Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia</u>	<u>65</u>
<u>Gambar 4.2. Hasil Kurva H_1 Uji T (Parsial)</u>	<u>86</u>
<u>Gambar 4.3. Hasil Kurva H_2 Uji T (Parsial)</u>	<u>87</u>
<u>Gambar 4.4. Hasil Kurva H_3 Uji T (Parsial)</u>	<u>88</u>
<u>Gambar 4.5. Hasil Kurva Uji F (Parsial).....</u>	<u>90</u>

ABSTRAK

DAYYAN RAMADHAN SANTOSO, 21042010108, PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API PADA PENGGUNA ACCES BY KAI DI SURABAYA

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian tiket kereta api pada pengguna Acces By KAI di Surabaya secara simultan dan parsial. Variabel bebas (X) adalah "Barang, Harga, Lokasi, Promosi, Orang, Prosedur, dan Bukti Fisik", dan variabel terikat (Y) adalah "Minat Berkunjung Kembali". Dalam penelitian ini, metode kuantitatif asosiatif digunakan, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dari 100 responden pengguna Acces By KAI di Surabaya. Untuk mengumpulkan data, digunakan kuesioner. Instrumen diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji menunjukkan bahwa instrumen secara keseluruhan valid dan reliabel. Regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji f, dan uji t digunakan untuk menganalisis data. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga, promosi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian tiket kereta api pada pengguna Acces By KAI Surabaya. Kemudian secara simultan harga, promosi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif sebesar 55,4% terhadap keputusan pembelian tiket kereta api pada pengguna Acces By KAI Surabaya.

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

DAYYAN RAMADHAN SANTOSO, 21042010108, THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION, AND SERVICE QUALITY ON TRAIN TICKET PURCHASE DECISIONS FOR ACCESS BY KAI USERS IN SURABAYA.

This study was conducted to determine and analyze the influence of price, promotion, and service quality on the decision to purchase train tickets for users of Access By KAI in Surabaya simultaneously and partially. The independent variables (X) are "Goods, Price, Location, Promotion, People, Procedures, and Physical Evidence", and the dependent variable (Y) is "Revisit Interest". In this study, an associative quantitative method was used, with a purposive sampling technique from 100 respondents of Access By KAI users in Surabaya. To collect data, a questionnaire was used. The instrument was tested with validity and reliability tests. The test results showed that the instrument as a whole was valid and reliable. Multiple linear regression, classical assumption test, f test, and t test were used to analyze the data. This study shows that partially, the variables price, promotion, and service quality have a significant and positive influence on the decision to purchase train tickets for users of Access By KAI Surabaya. Then simultaneously price, promotion, and service quality have a significant and positive influence of 55.4% on the decision to purchase train tickets for users of Access By KAI Surabaya.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Purchase Decision