

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan zaman dan perkembangan tingkat aktifitas masyarakat yang serba cepat saat ini diakui maupun tidak ternyata telah membawa perubahan dan tatanan baru dalam segala bidang, termasuk diantaranya adalah perubahan tingkat kebutuhan dan aktifitas ekonomi masyarakat, kondisi ini menuntut masyarakat untuk bekerja dan melakukan segala aktifitasnya secara cepat, tepat dan cermat agar mampu memenuhi segala kebutuhannya. Untuk menunjang terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memenuhi segala aktifitasnya tersebut, keberadaan alat transportasi dirasa sangat penting sekali, khususnya alat transportasi umum yang murah dan mudah dijangkau oleh masyarakat Indonesia saat ini, khususnya masyarakat di kota pariaman, padang dan sekitarnya.

Sebagian besar masyarakat di Sumatera Barat,terkhususnya masyarakat yang berada di pariaman ataupun yang berada di padang menggunakan transportasi jalan raya sebagai pilihan utama, sehingga penggunaan kendaraan pribadi meningkat secara signifikan dan pada akhirnya menyebabkan kemacetan dan penurunan tingkat pelayanan jalan raya.

Untuk menyeimbangi dan menekan laju peningkatan pengguna angkutan pribadi di jalan raya, harus dilakukan perbaikan sistem angkutan umum berdasarkan kemampuan angkut yang besar, kecepatan yang tinggi,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanandan kenyamanan perjalanan yang memadai. Angkutan umum yang beroperasi menuju pariaman-padang ataupun sebaliknya bermacam-macam, yakni Bus, Mini Bus (Tranek), dan kereta Api.

Secara umum, jika dibandingkan antara transportasi kereta api dengan bus di tinjau dari segala aspek yang dimiliki diantaranya, dilihat pada aspek kapasitas muatan daya angkut, bus memiliki daya angkut yang masih kecil sekitar $\pm 40-45$ penumpang. Sedangkan pada transportasi kereta api memiliki kapasitas muatan dalam satu gerbongnya 64 penumpang dan jika dalam satu kali keberangkatan terdapat 5 gerbong, maka dalam satu kali jadwal keberangkatan mampu mengangkut penumpang sebanyak ± 320 penumpang. Dilihat pada aspek nilai fisiknya, bus yang beroperasi umumnya memiliki fisik yang kurang layak dibandingkan kereta api yang memiliki fisik yang selalu diperbaharui dan fasilitas yang memadai. Pada aspek harga, biaya yang dikorbankan untuk menggunakan bus berkisar Rp. 12.000,- hingga Rp. 15.000,- tergantung jarak yang ditempuh. Sedangkan biaya yang dikorbankan untuk menggunakan kereta api hanya Rp. 5.000,-. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transportasi kereta api mampu menjadi alternative alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat dengan kapasitas daya angkut yang besar, tarif yang murah dan waktu yang relative cepat.

Assael dalam **Suryani (2013: 11)** menjelaskan bahwa pengambilan keputusan konsumen merupakan proses menerima, dan mengevaluasi informasi merek produk tertentu. Terdapat dua faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan yang selanjutnya akan menentukan respon konsumen.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertama, konsumen itu sendiri dan kedua, faktor lingkungan. **Kotler & Keller (2009:166)** menyatakan bahwa dalam mengambil keputusan konsumen tidak terlepas dari beberapa faktor yang menjadi pertimbangan, faktor-faktor yang dimaksud adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Selain itu bauran pemasaran juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Penulis juga menambahkan 2 faktor, dalam hal ini menurut **Kramadibrata (2006: 42-43)** faktor keselamatan atau keamanan (*safety*) dan faktor ketepatan waktu juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi.

Kereta api merupakan jenis alat transportasi yang berkapasitas besar, tarif yang murah, dan waktu tempuh yang lebih cepat dibanding dengan alat transportasi jalan raya. Kereta api ekonomi sibinuang sebagai salah satu penyedia jasa transportasi darat, ternyata mampu menjadi salah satu alternatif alat transportasi yang banyak diminati masyarakat. Setiap tahun jumlah penumpang kereta api mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 : Data Penjualan LembaranTiket Ttransportasi Kereta Api
Ekonomi Sibinuang Tahun 2012 – 2016.**

PERIODE	TAHUN				
	2012	2013	2014	2015	2016
TRIWULAN I	114.256	142.653	141.401	158.061	248.309
TRIWULAN II	131.730	162.429	159.270	270.932	255.680
TRIWULAN III	183.963	155.011	136.683	260.685	251.247
TRIWULAN IV	152.836	157.278	168.235	286.059	237.204
TOTAL	582.785	617.371	605.589	975.737	992.440

Sumber :Humas PT.KAI Divre II Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini terjadi karena jenis sarana transportasi darat yang mampu mengangkut penumpang maupun barang dalam jumlah besar tersebut mempunyai keunggulan tersendiri yang tidak dimiliki alat transportasi lain disatu sisi, meskipun di sisi lain banyak sekali kelemahannya, salah satunya adalah masih kurangnya infrastruktur rambu-rambu dan plang pembatas jalan raya dengan jalur rel kereta api yang mengakibatkan masih kurangnya kenyamanan dari segi pengguna jalan raya dan penumpang kereta api.

Di Sumbar sendiri, ada 250 perlintasan liar yang ada di sepanjang jalur kereta api mulai dari Simpang Haru hingga ke Simpang Duku, Kab. Padang Pariaman. Semua perlintasan liar itupun adalah jalur aktif dari kereta api yang rute Padang - Pariaman. Selain itu dapat kita lihat data tingkat kecelakaan kereta api ekonomi Sibinuang dari beberapa tahun terakhir, diantaranya:

Tabel 1.2 : Data jumlah kasus kecelakaan kereta api ekonomi Sibinuang Th. 2013-2016

Tahun	Total kecelakaan (kasus)
2013	27 kasus
2014	26 kasus
2015	23 kasus
2016	21 kasus

Sumber : Humas PT.KAI Divre II Sumatera Barat

Data tabel diatas menggambarkan jumlah kasus kecelakaan kereta api ekonomi sibinuang dari tahun 2013 hingga 2016. Dapat diambil kesimpulan bahwasannya jumlah kecelakaan kereta api pada tahun 2013 tergolong tinggi yakni 27 kasus kecelakaan. Pada tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah kasus kecelakaan kereta api menjadi 26 kasus kecelakaan. Tahun 2015 dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2016 jumlah kasus kecelakaan kereta api ekonomi sibinuang juga mengalami penurunan hingga menjadi 21 kasus kecelakaan di tahun 2016. Walau secara umumnya jumlah kecelakaan tersebut dari tahun ke tahun terus berkurang namun jika dilihat lebih dalam lagi tingkat penurunan jumlah kecelakaan tersebut tidak terlalu besar. Sehingga tingkat kecelakaan kereta api ekonomi sibinuang masih dinilai tinggi.

Rentetan kasus yang sudah terjadi diakibatkan kurangnya infrastruktur plang pembatas adalah pada 29 Agustus 2012 sebuah angdes Sicincin-Pariaman yang akan mengatarkan siswa SMK 2 Pariaman ditabrak kereta api yang melucur dari Padang menuju stasiun Pariaman di perlintasan kereta api Kampung Baru sekitar 150 meter dari RSUD Pariaman. Peristiwa ini terjadi pada Rabu (29/8) sekitar pukul 07.30 WIB. Sebelumnya, pada 22 Agustus 2012 juga terjadi kecelakaan Kereta Api di depan Lapangan Udara Tabing, Kota Padang. Sebuah mobil Mitsubishi Kuda Nomor Polisi BA 2260 JO ditabrak oleh kereta api wisata dari arah Pariaman, Rabu (22/8) pukul 10.30 WIB. Akibatnya enam orang yang merupakan satu keluarga harus dilarikan ke RSUD M Djamil Padang.

Sementara itu pada 4 Juni 2013 kecelakaan kereta api juga merenggut dua nyawa pasangan suami-istri Alfinaldi (32) dan Meli (31) tertabrak kereta api di perlintasan Pasar Usang, Kab. Padang Pariaman, tidak jauh dari rumah makan Sederhana. Keduanya tewas seketika di lokasi kejadian. (*Sumber: Haluan, Padang*). Serta pada tanggal 6 juli 2016 terjadi 2 kali kecelakaan yang melibatkan kereta Api sibinuang dengan dua unit mobil di dua tempat dan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu yang berbeda. Kecelakaan pertama terjadi di kawasan SMAN 7 Padang , Jalan Adinegoro, Kecamatan Koto Tangah pada Rabu (6/7) sekitar pukul 11.00 WIB. Lalu, kejadian serupa juga menimpa Neli Sartini (56) warga Batipuah Panjang, Kecamatan Koto Tangah pada hari yang sama sekitar pukul 17.30 WIB di kawasan Bypass. Akibat dari kejadian tersebut, mobil yang dikendarai korban rusak parah dan korban mengalami luka robek di bagian pelipis mata dan dilarikan ke RSUD Sungai Sapih, Kecamatan Kuranji, (Sumber: Haluan, Padang)

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul "***Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen untuk Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuangdi Stasiun Pariaman.***

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah individu berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?
3. Apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?
5. Apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?
6. Apakah ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?
7. Apakah individu, harga, *physical evidance*, keamanan, *people*, dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang ?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui apakah individu berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.
3. Untuk mengetahui apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.
5. Untuk mengetahui apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.
6. Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.
7. Untuk mengetahui apakah individu, harga, *physical evidence*, keamanan, *people*, dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi, serta informasi untuk mendukung keputusan

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dan kenyataan.

3. Bagi Akademisi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan, penulis melakukan sistematika penulisan dibagi menjadi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan sebuah penghantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bagian ini mengupas tentang teori-teori yang akan mengiringi resensi dari tuntunan tersebut, hal-hal yang bersangkutan dengan rancangan skripsi, pengertian serta faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen jasa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini Penulis mengupas tentang sampel penelitian, pengukuran variable, variable-variabel yang digunakan dan teknis pengujian hipotesisnya.

BAB IV : GAMBARAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Sedangkan bab V akan membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ekonomi Sibinuang di stasiun Pariaman.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

