

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API TERHADAP
KEPUTUSAN WISATAWAN (Palembang-Tanjung Karang)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat oleh

**Fitriantica Permata Jingga
061940612548**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN JASA
TRANSPORTASI KERETA API TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN
(Palembang-Tanjung Karang)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat oleh

**Fitriantica Permata Jingga
061940612548**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL
NIP 196812061990032003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Dr. Heri Setlwan, S.E., M.A.B. CPMA
NIP 197602222002121001**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Fitriantica Permata Jingga
NPM : 061940612548
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Keamanan Jasa Transportasi Kereta Api Terhadap Keputusan Wisatawan (Palembang-Tanjung Karang)

Telah Dipertahakan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Senin

Tanggal : 21 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL</u> Ketua		25 / 08 / 2023
2.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Anggota		25 / 08 / 2023
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		01 / 09 / 2023

LEMBAR PERYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fitriantica Permata Jingga
NPM : 061940612548
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Keamanan Jasa
Trasnportasi Kereta Api Terhadap Keputusan
Wisatawan (Palembang-Tanjung Karang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis.



Fitriantica Permata Jingga

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Usaha tanpa Doa itu sombong , Doa tanpa Usaha itu mustahil

“To be a star you must burn”

(Fitriantica Permata J)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orangtuaku, saudara kandung Ibu (Wahyu Ningsih) dan Ayah (Muhammad Istiqori) Kakak (Mohammed Gilang Satria S.Pd) tercinta yang tak pernah Lelah untuk mengingatkan, memberi semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Keamanan Jasa Transportasi Kereta Api Terhadap Keputusan Wisatawan (Palembang-Tanjung Karang)" dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan terhadap Keputusan Wisatawan menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi penulisan maupun materinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E, M.AB. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan kritik, saran dan bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., M.IS., Ph.D., C.CL selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan kritik, saran dan bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu selaku Kepala Bagian Angkutan Fasilitas dan Penumpang yang telah menerima penulis untuk melakukan kegiatan penelitian skripsi, Bapak Amka dan Ahmada yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan usulan penelitian.
7. Terkhusus Ibunda Wahyu Ningsih, Ayahanda Muhammad Istiqori dan Kakak Mohammed Gilang Satria S.Pd., Atas segala doa, nasehat,

motivasi serta dukungan yang telah diberikan baik dari segi moril maupun materil.

8. Teman dekat penulis Dita Permata, Poppy Pitasari, Dwita Nabila, Khofifah Rahma, Segenap rekan-rekan seperjuangan 8BPM 2019 yang banyak mendukung moril dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih.
9. Semua pihak yang memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah dalam segi apapun dalam penyusunan skripsi ini dengan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan Rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api terhadap Keputusan Wisatawan (Palembang- Tanjung Karang). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara *incidental* dengan total sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu keputusan wisatawan yang menggunakan jasa transportasi Kereta Api. Analisis data menggunakan Teknik analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 25. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan sebesar 13,2%, variabel keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan sebesar 21,4%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keamanan, Keputusan Wisatawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Safety using Rail Transportation Services on Tourist Decisions (Palembang-Tanjung Karang). This research method uses a quantitative approach. Data were collected through incidental questionnaires with a total sample of 100 respondents. The sampling technique uses purposive sampling, with the criterion being the decision of tourists to use rail transportation services. Data analysis used descriptive analysis technique and multiple linear regression with the help of SPSS version 25. The results showed that the service quality variable had a positive and significant influence on tourist decisions by 13.2%, the security variable had a positive and significant influence on tourist decisions by 21.4%.

Keywords: *Quality of Service, Security, Tourist Decisions*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Pelayanan Jasa	11
2.2.1 Konsep Layanan Dalam Industri Transportasi Kereta Api	11
2.3 Keamanan	13
2.4 Teori Jasa Transportasi	14
2.5 Transportasi Kereta Api	15
2.6 Pengertian Kereta Api	16
2.7 Wisatawan	17
2.8 Keputusan Wisatawan	17
2.9 Kerangka Berfikir	19
2.10 Hipotesis Penelitian	20

2.11 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Sumber Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Instument Penelitian	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.8 Teknik Pengujian Instrument	32
3.8.1 Uji Validitas	32
3.8.2 Uji Reabilitas	33
3.9 Koefisien Determinasi (R ²)	33
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.11 Uji Asumsi Klasik	34
3.11.1 Uji Multikolonieritas	34
3.11.2 Uji Normalitas	34
3.11.3 Uji Heteroskedatisitas	35
3.11.4 Uji Autokorelasi	35
3.12 Analisis Statistik	35
3.12.1 Uji Signifikasi (Uji Statistik t)	35
3.12.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji f)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	37
4.1.2 Profil Kereta Api Rajabasa	37
4.1.3 Logo PT Kereta Api Indonesia	39
4.1.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia	40
4.1.4.1 Visi Perusahaan	40
4.1.4.2 Misi Perusahaan	40
4.1.5 Tata Nilai Stasiun Kertapati Palembang	40
4.1.6 Stuktur Organisasi Stasiun Kertapati Palembang	41
4.1.7 Struktur Organisasi Bagian Angkutan dan Fasillitas Penumpang	42
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	45
4.3	Uji Instrument Penelitian	45
4.3.1	Uji Validitas	45
4.3.2	Uji Reabilitas	47
4.4	Koefisiensi Determinasi (R ²)	47
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.6	Uji Asumsi Klasik	50
4.6.1	Uji Multikolonieritas	50
4.6.2	Uji Normalitas	50
4.6.3	Uji Heterokedastisitas	51
4.6.4	Uji Autokorelasi	52
4.7	Analisis Statistik	53
4.7.1	Uji t (Parsial)	53
4.7.2	Uji f (Simultan)	54
4.8	Pembahasan	55
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Wisatawan (Y)	55
4.8.2	Pengaruh Keamanan (X2) Terhadap Keputusan Wisatawan (Y)	56
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Secara Menyeluruh Terhadap Keputusan Wisatawan	58
4.8.4	Visualisasi Kerangka Berfikir	59
BAB	KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR	PUSTAKA	62
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Tujuan Tanjung Karang	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Wisatawan Tujuan Tanjung Karang	4
Tabel 1.3 Data Keluhan Penumpang dalam Pelayanan Kereta Api Tujuan Palembang-Tanjung Karang	5
Tabel 1.4 Data Keluhan Penumpang dalam Keamanan Kereta Api Tujuan Palembang-Tanjung Karang)	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 3.2 Instrument Penelitian	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.12 Hasil Uji t	53
Tabel 4.13 Hasil Uji f	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	20
Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Stasiun Kertapati Palembang	41
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bagian Unit Angkutan dan Fasilitas	42
Gambar 4.4 Regression Standarized Predicted Value	44
Gambar 4.5 Visualisasi Kerangka Berfikir	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Permohonan Surat Pengantar ke Wadir 1
- Lampiran 3 Permohonan Surat Pengambilan data dari Polsri
- Lampiran 4 Surat Balasan Dari PT. Kereta Api
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 6 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 12 Hasil Uji Reabilitas Data
- Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Multikolinieritas, Uji Normalitas, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji t dan Uji f