

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEAMANAN PENGGUNAAN
CHECK IN COUNTER MANDIRI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Rama Arianto
NPM : 062140612753**

**PROGRAM STUDI DIV USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEAMANAN PENGGUNAAN
CHECK IN COUNTER MANDIRI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Rama Arianto
NPM : 062140612753**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 1960080611989101001**

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
NIP 197312281996032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmulati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rama Arianto
NPM : 062140612753
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Keamanan Penggunaan *Check In Counter* Mandiri Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kertapati Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi – materi dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Palembang, Agustus 2025


Rama Arianto

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rama Arianto
NPM : 062140612753
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pemasaran Pariwisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Keamanan Penggunaan *Check In Counter* Mandiri Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kertapati Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Ketua Penguji		30-7-2025
2.	Dra. Esya Alhadi, M.M Anggota Penguji		29-7-2025
3.	Dika Setiagraha, S.E., M.M Anggota Penguji		29-7-2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah 5-6)

“Berjuanglah semaksimal mungkin, gapailah setinggi langit, dan kejarlah impianmu seluas angkasa”

(Penulis)

- Ku persembahkan kepada orang yang senantiasa berdo'a untukku anugerah terbesar dan terindah yang ku miliki, mereka adalah kedua orang tuaku. Tiada punggung yang kuat seteguh kalian yang luar biasa
- Ku persembahkan kepada kedua orang pembimbingku yang telah membantu meluangkan waktunya untuk berjibaku membantu menyelesaikan skripsiku ini, Bapak Dr. A Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M dan Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
- Almamaterku tercinta Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini dimaksudkan guna memenuhi syarat lulus Strata 1 pada Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berisi tentang Pengaruh Kualitas Produk Dan Keamanan Penggunaan *Check In Counter* Mandiri Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kertapati Palembang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang kereta api di Stasiun Kertapati Palembang. Penulisan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk serta keamanan penggunaan mesin *check in counter* mandiri yang dimiliki Stasiun Kertapati Palembang.

Pengerjaan skripsi telah melibatkan banyak pihak yang membantu oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2025
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk Dan Keamanan Penggunaan *Check In Counter* Mandiri Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kertapati Palembang”

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan moril, semangat, serta pengarahan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesar-nya kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati S.ST., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. A Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan dan manajemen Stasiun Kertapati Palembang, serta Seluruh Staff dan Karyawan/Karyawati yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Kedua Orang tua dan Kakak – Kakak penulis, yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, dukungan serta doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
11. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya kelas 8BPA, 8BPB, 8BPM yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.

Palembang, Agustus 2025
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan keamanan penggunaan mesin *check-in counter* (CIC) mandiri terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Kertapati Palembang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh peningkatan jumlah keluhan penumpang terkait penggunaan mesin CIC yang tidak optimal, padahal sistem ini dirancang untuk mempermudah proses *check-in* secara efisien dan mandiri. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan penumpang aktif. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan variabel keamanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Hasil uji simultan memperkuat temuan ini, di mana kualitas produk dan keamanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 46,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa rasa aman dalam penggunaan teknologi menjadi aspek utama dalam membentuk persepsi kepuasan. Oleh karena itu, pengelola stasiun perlu memprioritaskan peningkatan fitur keamanan, kejelasan petunjuk penggunaan, serta penyuluhan kepada pengguna agar layanan berbasis teknologi ini dapat memberikan pengalaman yang optimal.

Kata kunci: Kualitas Produk, Keamanan, Kepuasan Penumpang, *Check-In Counter* Mandiri, Stasiun Kertapati.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality and security in using self-service check-in counters (CIC) on train passenger satisfaction at Kertapati Station, Palembang. The research is motivated by a rise in passenger complaints regarding the usage of CIC machines, despite their purpose to simplify and speed up the check-in process. A quantitative method was employed through a survey involving 100 respondents who are active train passengers. Partial test results indicate that product quality does not significantly affect satisfaction, while security has a significant positive effect. Simultaneous testing supports this, showing that product quality and security jointly influence satisfaction, contributing 46.1%. These findings reveal that the sense of safety plays a key role in shaping users' satisfaction with self-service technology. It suggests that station management must enhance system security, improve user guidance, and educate passengers to ensure optimal use of CIC services. Ensuring a secure and user-friendly experience is essential for increasing customer satisfaction and loyalty in modern train transportation services.

Keywords: *Product Quality, Security, Passenger Satisfaction, Self-service Check-In Counter, Kertapati Station.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kualitas Produk	12
2.2 Keamanan	14
2.3 Mesin CIC (<i>Check In Counter</i>) Mandiri	15
2.4 Kepuasan Penumpang	16
2.5 Penelitian Terdahulu	18

2.6 Hipotesis.....	20
2.7 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	24
3.3.3 Teknik Sampling	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Skala Pengukuran	26
3.6 Teknik Analisa Data	27
3.6.1 Uji Kualitas Data	27
3.6.1.1 Uji Validitas Data	27
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	28
3.6.2 Asumsi Klasik	28
3.6.2.1 Uji Normalitas	28
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	29
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.6.3 Uji Pengaruh	30
3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.6.4 Uji Hipotesis	31
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)	31
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)	32
3.7 Definisi Operasional Variabel	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang	36
4.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia	37
4.1.3 Strukur Organisasi dan Pembagian Tugas Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang	37
4.2 Deskripsi Umum Identitas Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	44
4.3	Uji Kualitas Data	45
4.3.1	Uji Validitas	45
4.3.2	Uji Reliabilitas	47
4.4	Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1	Uji Normalitas	48
4.4.2	Uji Multikolinearitas	49
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.5	Uji Pengaruh	51
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.6	Uji Hipotesis	53
4.6.1	Uji Parsial (Uji t)	53
4.6.2	Uji Simultan (Uji F)	54
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.7.1	Pengaruh secara parsial Kualitas Produk penggunaan mesin <i>check in counter</i> mandiri terhadap Kepuasan Penumpang kereta api di stasiun Kertapati Palembang ...	55
4.7.2	Pengaruh secara parsial Keamanan penggunaan mesin <i>check in counter</i> mandiri terhadap Kepuasan penumpang kereta api di stasiun Kertapati Palembang	57
4.7.3	Pengaruh secara simultan Kualitas Produk dan Keamanan penggunaan mesin <i>check in counter</i> mandiri terhadap Kepuasan Penumpang kereta api di stasiun Kertapati Palembang	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah keluhan penumpang di Stasiun Kertapati Palembang	5
Tabel 1.2 Jumlah penumpang di Stasiun Kertapati Palembang	6
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas <i>kolmogorov-Smirnov</i>	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Histogram	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	54

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Mesin CIC (<i>Check In Counter</i>) Mandiri	3
Gambar 1.2	Penumpang komplain tidak bisa menggunakan mesin (<i>Check In Counter</i>) Mandiri	4
Gambar 1.3	Ulasan online Konsumen Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang	8
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1	Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Kertapati Palembang	38
Gambar 4.2	Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.3	Usia Responden	43
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden	44
Gambar 4.5	Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 8	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 9	Penelitian Terdahulu
Lampiran 10	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 11	Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
Lampiran 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban 30 Responden
Lampiran 13	Hasil Rekapitulasi Jawaban 100 Responden
Lampiran 14	Hasil Uji Kualitas Data
Lampiran 15	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 16	Hasil Uji Pengaruh
Lampiran 17	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 18	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
Lampiran 19	Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji I
Lampiran 20	Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji II
Lampiran 21	Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji III
Lampiran 22	Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi