

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API BERBASIS APLIKASI KAI ACCESS  
(STUDI KASUS PADA PENUMPANG KERETA API SRIWIJAYA KELAS  
EKSEKUTIF DAN EKONOMI PREMIUM STASIUN KERTAPATI  
PALEMBANG)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Nadia Auliya  
061730601109**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API BERBASIS APLIKASI KAI ACCESS (STUDI KASUS  
PADA PENUMPANG KERETA API SRIWIJAYA KELAS EKSEKUTIF DAN  
EKONOMI PREMIUM STASIUN KERTAPATI)**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**NADIA AULIYA  
061730601109**

**Menyetujui,**

**Palembang, 2020**

**Pembimbing I**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M  
NIP 196005071988112001**

**Pembimbing II**

**Rini, S.E, M.AB  
NIP 196012281990032002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB  
NIP 197602222002121001**



Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Auliya  
NPM : 061730601104  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Sriwijaya Kelas Eksekutif dan Ekonomi Premium Stasiun Kertapati Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/manyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Nadia Auliya  
NPM 061730601109

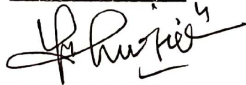

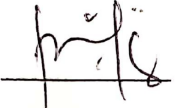
## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Nadia Auliya  
NPM : 061730601109  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Sriwijaya Kelas Eksekutif dan Ekonomi Premium Stasiun Kertapati Palembang)

Telah dipertahankan dihadap Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari KAMIS  
Tanggal : 1 OKTOBER 2020

### TIM PENGUJI

| <u>No.</u> | <u>Nama</u>   | <u>Tanda Tangan</u>  | <u>Tanggal</u>    |
|------------|---|--|-------------------|
| 1.         | <u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u><br>Ketua                    |  | <u>01-09-2020</u> |
| 2.         | <u>Dr. A. Jalaluddin Savuti, S.E., M.Hum.Res.M</u><br>Anggota |  | <u>07-09-2020</u> |
| 3.         | <u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u><br>Anggota                    |  | <u>01-09-2020</u> |

## MOTTO

*“Mengeluh hanya akan membuat hidup semakin tertekan, Sedangkan bersyukur akan senantiasa membawa kita pada jalan kemudahan. Maka lakukanlah dengan sungguh sungguh dan bersyukurlah”. (Penulis)*

Persembahkan Kepada:

- **Orang tua dan Keluarga**
- **Bapak/Ibu Dosen pembimbing**
- **Teman-teman Seperjuangan**
- **Almamater Politeknik Negeri  
Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan tepat waktu. Laporan akhir yang penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis membuat laporan akhir yang berjudul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Sriwijaya Kelas Eksekutif dan Ekonomi Premium Stasiun Kertapati Palembang)**” ini dengan sebaik-baiknya.

Dalam laporan akhir ini yang menjadi objek penelitian adalah Penumpang Kereta Api Sriwijaya Kelas Eksekutif dan Ekonomi Premium Stasiun Kertapati Palembang). Penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian tiket kereta api berbasis aplikasi KAI Access.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan akhir ini kedepannya. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan akhir tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan tulus ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administraasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam proses pengerjaan laporan akhir.
6. Ibu Rini, S.E, M.AB selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam proses pengerjaan laporan akhir.
7. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik materil, moril serta selalu mendoakan dan memberikan kasih sayangnya untuk penulis.
8. Keluarga besar H. Suruji Sayidi dan Guwat Tyarso yang telah memberikan do'a serta semangat kepada penulis.
9. Bapak Mohammad Nurtain, selaku Kepala Stasiun Kertapati Palembang.

10. Bapak Ahmada, selaku Kasubur Customer Service yang telah memberikan banyak ilmu selama mengerjakan laporan akhir.
11. Kepada Para Karyawan Kantor PT Kereta Api Indonesia Divre III dan Stasiun Kertapati Palembang.
12. Para Karyawan Customer Service Stasiun Kertapati Dinda Putri Utami, Nadiyah, Husnul Khotimah, Suciati Amalia, dan Ririn Orpas Agustina yang telah banyak memberi ilmu dan semangat.
13. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan akhir ini
14. Kepada Dwi Desty, Wintan Fatika Suri, Andi Ahmad Afqi Pratama dan Surya Aditya Rivaldo yang telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir.
15. Ridha Fahlefi yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan Laporan Akhir.
16. Sahabat seperjuangan kuliah, Widi Ariani, Mutiara Rizky, Rinda Mayang Sari, Astri Kasssa dan Novika Yolanda atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
17. Sahabat seperjuangan SMA, Deby Shintya Rosha, Zahra Assyura, Mia Faunisah, Sherlly Mercella dan Istiqomah yang memerikan dukungan selama penulis membuat laporan akhir.
18. Semua teman seperjuangan, khususnya 6 ND angkatan 2017.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan akhir ini. Semoga kebaikan mereka dapat dibalas oleh Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Sriwijaya Kelas Eksekutif dan Ekonomi Premium Stasiun Kertapati Palembang). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan studi pustaka dengan penyebaran kuesioner kepada 40 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Berdasarkan data primer yang diolah, hasil uji menunjukkan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel faktor pribadi sebesar ( $10.051 > 1,68709$ ), psikologis sebesar ( $2.632 > 1,68709$ ) dan sosial sebesar ( $2.012 > 1,68709$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Pada analisis korelasi terdapat hubungan yang sangat kuat yaitu sebesar 92,3 persen antara faktor pribadi, psikologis dan sosial dengan keputusan pembelian. Pada uji koefisien determinasi, mendapatkan adanya pengaruh faktor pribadi, psikologis dan sosial terhadap keputusan pembelian sebesar 92,3 persen yang artinya adalah sangat mempengaruhi. Pada pengujian nilai koefisien regresi berganda menunjukkan bahwa variabel faktor pribadi, psikologis dan sosial sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Faktor Pribadi, Faktor Psikologis, Faktor Sosial, Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that influence the decision to purchase train tickets based on the KAI Access application (a case study of the Sriwijaya train passengers for the executive class and premium economy at Kertapati Station, Palembang). Data collection methods used were questionnaires, interviews and literature study by distributing questionnaires to 40 respondents. The sampling technique used is nonprobability sampling with purposive sampling type. Data analysis used is the validity test and reliability test, t test, F test, correlation analysis and multiple regression analysis. Based on processed primary data, the test results show that t count is greater than t table of personal factors ( $10.051 > 1.68709$ ), psychological ( $2.632 > 1.68709$ ) and social ( $2.012 > 1.68709$ ) has a significant influence. Significant to the purchase decision. In the correlation analysis, there is a very strong relationship, which is 92.3 percent between personal, psychological and social factors with purchasing decisions. In the determination coefficient test, it was found that the influence of personal, psychological and social factors on purchasing decisions was 92.3 percent, which means it was very influencing. In testing the value of multiple regression coefficients, it shows that the personal, psychological and social factor variables are very influential on purchasing decisions.

Keywords: Personal Factors, Psychological Factors, Social Factors, Purchasing Decisions

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....              | <b>i</b>       |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....         |                |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....         |                |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> ..... |                |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....      |                |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....             |                |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....        |                |
| <b>ABSTRAK</b> .....                    |                |
| <b>ABSTRACT</b> .....                   |                |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                 |                |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....              |                |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....               |                |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....            |                |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|  |  |
|--|--|
| 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul ..... |  |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                 |  |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....       |  |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....  |  |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....            |  |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian .....           |  |
| 1.5 Metodologi Penelitian .....          |  |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....     |  |
| 1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....        |  |
| 1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....      |  |
| 1.6 Populasi dan Sampel .....            |  |
| 1.6.1 Populasi .....                     |  |
| 1.6.2 Sampel .....                       |  |
| 1.7 Teknik Sampling .....                |  |
| 1.8 Oprasional Variabel .....            |  |

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| 1.9   | Analisis Data .....               |
| 1.9.1 | Data Kualitatif .....             |
| 1.9.2 | Data Kuantitatif .....            |
| 1.9.3 | Uji Validitas .....               |
| 1.9.4 | Uji Reliabilitas .....            |
| 1.9.5 | Uji t .....                       |
| 1.9.6 | Uji F .....                       |
| 1.9.7 | Analisis Koefisien Korelasi ..... |
| 1.9.8 | Uji Koefisien Determinansi.....   |
| 1.9.9 | Analisis Regresi Berganda.....    |

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|       |   |
|-------|---|
| 2.1   | Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....             |
| 2.1.1 | Pengertian Jasa .....                                   |
| 2.1.2 | Karakteristik Jasa .....                                |
| 2.2   | Perilaku Konsumen .....                                 |
| 2.2.1 | Pengertian Perilaku Konsumen .....                      |
| 2.2.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..... |
| 2.3   | Keputusan Pembelian .....                               |
| 2.3.1 | Pengertian Keputusan Pembelian .....                    |
| 2.3.2 | Proses Keputusan Pembelian .....                        |

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

|     |  |
|-----|--|
| 3.1 | Sejarah Singkat Perusahaan.....                            |
| 3.2 | Visi dan Misi Perusahaan.....                              |
| 3.3 | Struktur Organisasi Perusahaan.....                        |
| 3.4 | Pembagian Tugas, Wewenang, Fungsi dan Tanggung Jawab ..... |
| 3.5 | Profil Responden.....                                      |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| 4.1   | Uji Validitas dan Reliabilitas ..... |
| 4.1.1 | Uji Validitas.....                   |
| 4.1.2 | Uji Reliabilitas.....                |
| 4.2   | Uji t dan Uji F .....                |
| 4.2.1 | Uji t.....                           |
| 4.2.2 | Uji F.....                           |
| 4.3   | Analisis Koefisien Korelasi .....    |
| 4.4   | Uji Koefisien Determinasi .....      |
| 4.5   | Analisis Regresi Berganda .....      |

4.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket  
Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access .....

4.7 Faktor Dominan yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket  
Kereta Api Berbasis Aplikasi KAI Access .....

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....

5.2 Saran.....

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 3.1 Logo Aplikasi KAI Access.....       |                |
| Gambar 3.2 Fitur KAI Access.....               |                |
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... |                |

## DAFTAR TABEL

### Halaman

|       |      |  |  |
|-------|------|--|--|
| Tabel | 1.1  | Daftar Tarif Tiket Kereta Api Stasiun Kertapati Palembang.....   |  |
| Tabel | 1.2  | Data Pengguna Aplikasi KAI Access Kereta Api Sriwijaya.....  |  |
| Tabel | 1.3  | Skala Likert.....  |  |
| Tabel | 1.4  | Oprasional Variabel.....   |  |
| Tabel | 1.5  | Interpretasi Koefesien Korelasi .....  |  |
| Tabel | 3.1  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   |  |
| Tabel | 3.2  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....  |  |
| Tabel | 3.3  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....   |  |
| Tabel | 3.4  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....  |  |
| Tabel | 3.5  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....  |  |
| Tabel | 3.6  | Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Faktor Pribadi ( $X_1$ ).....  |  |
| Tabel | 3.7  | Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Faktor Psikologis ( $X_2$ ).....   |  |
| Tabel | 3.8  | Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Faktor Sosial ( $X_3$ ).....   |  |
| Tabel | 3.9  | Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....   |  |
| Tabel | 4.1  | Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Pribadi ( $X_1$ ) .....  |  |
| Tabel | 4.2  | Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Psikologis ( $X_2$ ).....  |  |
| Tabel | 4.3  | Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Sosial ( $X_3$ ).....  |  |
| Tabel | 4.4  | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....  |  |
| Tabel | 4.5  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Faktor Pribadi ( $X_1$ ), Faktor Psikologis<br>( $X_2$ ), Faktor Sosial ( $X_3$ ) dan Keputusan Pembelian (Y)..... |  |
| Tabel | 4.6  | Hasil Uji t.....   |  |
| Tabel | 4.7  | Hasil Uji F.....   |  |
| Tabel | 4.8  | Analisis Koefesien Korelasi.....   |  |
| Tabel | 4.9  | Interpretasi Koefesien Korelasi.....   |  |
| Tabel | 4.10 | Hasil Uji Koefesien Determinasi.....   |  |
| Tabel | 4.11 | Hasil Analisis Regresi Berganda.....   |  |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Form Kesepakatan Pembimbing 1
- Lampiran 5 Form Kesepakatan Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 8 Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Proposal
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Lembar Rekomendasi Sidang
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 14 Kuesioner
- Lampiran 15 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 18 Hasil Uji t
- Lampiran 19 Hasil Uji F
- Lampiran 20 Tabel r
- Lampiran 21 Tabel t dan F