

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Kembali Layanan Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) di Pulau Jawa = Analysis Factors Affecting Consumer Decision to Reuse Indonesian Railways Corporate (KAI) Transportation Service Train in Java Island

Paulus Wahyu Wijatmiko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920566651&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen menggunakan kembali layanan jasa transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) di Pulau Jawa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain Metode Konklusif yang menguji hipotesis berdasarkan data penelitian untuk digunakan dalam pengambilan keputusan dan menggunakan Metode Deskriptif yang menganalisis data hasil observasi yang telah dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner daring dan data sekunder dari buku, jurnal, artikel dan laman. Pengambilan sampel dilakukan dengan Non Probability Sampling dan Judgemental Sampling. Adapun kriteria pengambilan sampel adalah Warga Negara Indonesia yang berusia 17 s.d 60 tahun yang pernah menggunakan Kereta Api Jarak Jauh (KAJJ) di Pulau Jawa dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Penelitian ini berfokus pada hubungan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan kembali jasa layanan kereta api di Pulau Jawa di kalangan masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan jasa kereta api di Pulau Jawa. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat 2 faktor yang signifikan memengaruhi keputusan konsumen menggunakan layanan jasa KAI, diantaranya: Service Quality, dan Service Satisfaction. Dari faktor-faktor tersebut, faktor yang paling terbesar memengaruhi adalah Service Satisfaction. Adapun saran yang dapat diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya adalah agar dapat melakukan penelitian analisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen menggunakan layanan jasa transportasi kereta yang memiliki transportasi pembanding yang serupa.

.....This thesis discusses the factors that influence consumer decisions to reuse Indonesian Railway (KAI) transportation services on Java Island. This research is a quantitative research with a Conclusive Method design that tests hypotheses based on research data to be used in decision making and uses a Descriptive Method that analyzes observational data that has been collected at a certain point in time. Data collection in this study uses primary data from online questionnaires and secondary data from books, journals, articles and pages. Sampling was carried out using Non Probability Sampling and Judgemental Sampling. The sampling criteria are Indonesian citizens aged 17 to 60 years who have used Long Distance Trains (KAJJ) on Java Island in the last 6 months. This study focuses on the relationship between factors that influence consumer decisions to reuse train services on Java Island among the general public who have used train services on Java Island. The results of this study show that there are 2 significant factors that influence consumer decisions to use KAI services, including: Service Quality, and Service Satisfaction. Of these factors, the most influential factor is Service Satisfaction. The suggestion that the author can give for further research is to conduct research on the analysis of factors that influence consumer decisions to use train transportation services that have similar comparative transportation.