

Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman

Ronny Mardhino¹, Yulhendri²

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Indonesia, ²Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Indonesia

ronnymardhino1996@gmail.com, Yulhendrisutan@yahoo.co.id

Abstract: *This study aims to reveal the effect of price and service on consumer satisfaction of Sibinuang railroad transportation in Padang-Pariaman. This study departs from the phenomena associated with passenger dissatisfaction with Sibinuang train services. This research is a type of causative. Causative research aims to analyze the relationship between one variable with another variable or how a variable affects other variables. In this case the effect of price and service on the satisfaction of the passengers of the Sibinuang Train PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. The population in this study are people who have used the Sibinuang train service majoring in Padang-Pariaman, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. The data used are primary data obtained through observation, interviews, questionnaires or questionnaires distributed at several stations / shelters that are passed by the train and secondary data obtained from the company. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling method with accidental sampling technique .. The analytical method used is multiple regression analysis using SPSS version 21. For hypothesis testing using the F test and the statistical test t with a level of $\alpha = 0.05$. The results of this study indicate that 1) the price does not significantly influence the satisfaction of Sibinuang Train passengers PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera. 2) Service has a significant effect on the satisfaction of Sibinuang Railroad passengers of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division II West Sumatera.*

Keywords: *price, service, and passenger satisfaction.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam era sekarang transportasi merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari data yang didapatkan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat bahwa untuk tahun 2018 jumlah pengguna jasa KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman sebanyak 1.216.014 orang. Masyarakat memerlukan sarana transportasi dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, pulang kampung maupun angkutan barang. Tingginya tingkat mobilitas masyarakat berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan sektor jasa transportasi darat, laut dan udara.

Dalam menjalankan aktivitasnya masyarakat sangat membutuhkan moda transportasi yang efisien waktu dan biaya. Tarif untuk angkutan umum antara kota Padang menuju Kota Pariaman yaitu sebesar 15.000 rupiah sedangkan tarif yang ditanyakan oleh PT. KAI yaitu sebesar 5.000 rupiah dengan ketentuan jauh dekat untuk satu kali perjalanan. Hal ini sesuai dengan tuntutan hidup sekarang yang menekankan masyarakat untuk disiplin dalam hal pemanfaatan waktu dengan sebaik mungkin, sehingga menciptakan sebuah pola pikir bahwa waktu adalah salah satu alasan masyarakat dalam menentukan pilihan moda transportasi yang akan digunakan untuk melakukan mobilitas.

Forum online yang membahas tentang lokasi stasiun Padang dan stasiun Tabinng memperlihatkan beberapa komentar yang disampaikan oleh masyarakat pengunjung website tersebut. Didalam kolom komentar yang disediakan website terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pengunjung situs. Permasalahan yang dialami oleh pengunjung website setelah menggunakan jasa transportasi kereta api sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai berikut; Petugas yang kurang profesional karena melakukan pembicaraan dengan petugas lain pada saat memberikan pelayanan, jumlah tempat duduk pada ruang tunggu kurang mencukupi, sosialisasi yang minim dari petugas, area parkir stasiun kurang memadai, rendahnya profesionalitas petugas dalam melakukan pelayanan. (<https://petalokasi.org/Kabupaten-Kepulauan-Mentawai/Stasiun-Tabing-321391/>).

Artikel yang ditulis jurnalis Ant (2015) pada okezone news berjudul minat warga sumbar naikkereta api rendah. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menilai minat masyarakat menggunakan jasa transportasi rendah, hal ini dilihat dari rendahnya tingkat antusiasme masrakat dalam kegiatan pengembangan jalur kereta tambahan lainnya di Sumatera Barat. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan harga yang layak bagi semua konsumennya (penumpang) agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka konsumsi dan bertolak akhir pada terciptanya kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004:54). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. dalam waktu hubungan ikatan ini perusahaan dituntut untuk memahami dengan baik harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dimana pelanggan meningkatkan pengalaman positif dan menurunkan pengalaman negatif pelanggan selama ikatan tersebut.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang berwenang mengelola transportasi kereta api di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat merupakan divisi regional kereta api yang mengoperasikan kereta api di seluruh wilayah Sumatera Barat. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi alternatif selain bus dan mobil angkutan umum yang menghubungkan kota Padang dan kota Pariaman di Sumatera Barat, dengan menggunakan kereta api Sibinuang kelas ekonomi AC setiap harinya.

Peningkatan mobilitas penduduk kota Padang dan kota Pariaman terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh aktivitas sehari-hari masyarakat yang semakin meningkat, seperti; pekerjaan, sekolah (alasan pendidikan), pariwisata, pulang kampung maupun angkutan barang. Dengan demikian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan jasa transportasi publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Berikut ini adalah data pertumbuhan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) Divisi Regional Sumatera Barat tahun 2013-2017:

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Barat KA Sibinuang Tahun 2013-2018

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Persentase Peningkatan
2013	585.754	
2014	640.000	8.48%
2015	962.636	33.52%
2016	1.018.200	5.45%
2017	1.036.227	1.7%
2018	1.216.014	14.79%

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II SUMBAR Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dari tahun 2013-2018, dimana pada

tahun 2013 sebanyak 585.754 orang penumpang, tahun 2014 meningkat 8.48% yaitu 640.000 penumpang, tahun 2015 meningkat 33.52% yaitu sebanyak 962.636 orang, pada tahun 2016 terjadi peningkatan 5.45% yaitu sebanyak 1.018.200 orang penumpang, tahun 2017 terjadi lagi peningkatan 1.7% yaitu sebanyak 1.036.227 dan tahun 2018 terjadi peningkatan penumpang sebanyak 14.79% yaitu sebanyak 1.216.014 orang penumpang. Jika dilihat dari data jumlah penumpang KA Sibinuang setiap tahunnya, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penumpang KA Sibinuang setiap tahun mengalami kenaikan. Namun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat tidak mengiringi jumlah penumpang tersebut dengan jumlah armada atau rangkaian gerbong kereta, sehingga rendahnya daya tampung menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang yang menyebabkan penumpang merasa tidak puas dan beralih menggunakan moda transportasi alternatif lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Menurut Husein (2011:35) "Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya". Dalam hal ini adalah pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Penelitian akan dilakukan di kota Padang dan kota Pariaman dengan responden masyarakat yang pernah menggunakan jasa KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret 2019. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan jasa KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Dalam penelitian ini jumlah populasi secara keseluruhan diketahui yaitu sebanyak 1.216.014 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan pengolahan data menggunakan rumus Slovin jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan margin of error 0,10. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian data masing-masing variabel dalam penelitian ini berbentuk frekuensi dimana masing-masing responden memberikan penilaian sesuai dengan keadaan sebenarnya. Berikut ini hasil analisis deskriptif keseluruhan variabel penelitian terhadap 100 orang responden. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga (X_1), Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial maupun menyeluruh terhadap persamaan regresi. Hasil data dengan menggunakan program SPSS *versi 21* membuktikan hasil sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Dari hasil uji ini ditentukan pengaruh variabel harga (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Y). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov* yaitu, jika nilai signifikansi $>0,05$, berarti distribusi data dinyatakan normal, dan begitu sebaliknya. (Idris, 2015:81). Berdasarkan hasil pengujian tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72578360
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.091
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.940
Asymp. Sig. (2-tailed)		.339

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019).

Dari tabel 2 di atas terlihat bahwa Sig semua variable memiliki nilai 0.339. Data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai sig > 0,05. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa nilai sig yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinier. Uji multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas, jika nilai VIF sekitar 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas (Suliyanto, 2011:82).

Tabel 3. Uji Multikolonearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1	0,863	1,158
X2	0,863	1,158

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019).

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dimasukkan kedalam suatu model, dimana VIF (*Varians Inflating Factor*) kedua nilai variabel bebas sekitar 1 yaitu pada variabel X₁ sebesar 1.158, dan variabel X₂ sebesar 1.158 dan tingkat *tolerance* mendekati 1. Menurut analisis ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara sesama variabel bebas yaitu kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang sehingga dapat dimasukkan ke dalam model regresi berganda.

Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah suatu asumsi dimana variabel pengganggu memiliki varian yang berbeda. Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu hal

ini menunjukkan adanya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Berdasarkan pengolahan data menggunakan grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak menunjukkan pola tertentu secara teratur. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas atau bersifat homokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk di pakai dalam penelitian.

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel bebas yaitu harga (X1), kualitas layanan (X2), dan yang mempengaruhi kepuasan penumpang (Y). Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi berganda. Setelah dilakukan penelitian mengenai pengaruh harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman, di dapatkan hasil sebagai berikut :

Koefisien regresi

Tabel 4. Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
	(Constant)	-0,069	1,970	
1	X1	0,085	0,075	0,084
	X2	0,111	0,012	0,702

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019).

Dari Tabel 4 diatas dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut: a) Variabel harga (X₁), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,085. Dengan demikian jika harga (X₁) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan penumpang (Y) akan naik sebesar 0,085satuan. B)Variabel kualitas layanan (X₂), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,111. Dengan demikian jika kualitas layanan (X₂) dinaikkan sebesar satu satuan, maka kepuasan penumpang (Y) akan naik sebesar 0,111satuan.

Koefisien determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,737 ^a	0,543	0,533	1,743

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019)

Dari tabel 5 di atas dapat menunjukkan besarnya *R Square* sebesar 0,543 atau 54,43%. Dapat diartikan bahwa 54,43% kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Sedangkan sisanya 45,57% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel harga dan kualitas layanan.

Uji F dilakukan untuk melihat apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji model regresi berganda layak dipakai dalam penelitian ini maka dilakukan uji F (F-test). Untuk dapat membuktikannya maka dapat dilihat pada hasil Uji F dengan melihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	350,135	2	175,068	57,593	0,000 ^b
	Residual	294,855	97	3,040		
	Total	644,990	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019).

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk menguji apakah model yang digunakan sudah *fix* atau tidak. Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang didapat dengan $\alpha = 0,05$. Apabila signifikan F lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan. Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa signifikan adalah 0,000 atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah *fix* dan model dapat digunakan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh (secara parsial) setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai $\text{Sig} \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Akan tetapi, jika nilai $\text{Sig} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterimakan dan H_a ditolak. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7. Uji t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	-0,035	0,972
	X1	1,139	0,257
	X2	9,496	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019).

Dari analisis tabel 7 untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut: a) Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Berdasarkan hasil pengolahan data uji t pada tabel 7 diperoleh nilai sig sebesar $0,257 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Sehingga hipotesis 1 (H_a) ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. b) Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada tabel 7 diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sehingga hipotesis kedua (H_a) diterima.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu:

Pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel harga (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang dihasilkan variabel harga (X1) sebesar 0,0257 dengan t hitung 1, 139. Jika dari persyaratan uji t hipotesis ditolak berdasarkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu $0,0257 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

Harga merupakan salah satu faktor penentu terciptanya kepuasan konsumen, semakin tinggi harga suatu produk maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin menurun begitu sebaliknya. Harga (tarif) yang ditetapkan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat yaitu Rp.5000,00,- berlaku untuk sekali perjalanan. Penumpang merasa tidak puas dikarenakan manfaat yang dirasakan oleh konsumen belum sebanding dengan harga yang dibayar setelah mengkonsumsi jasa tersebut. Rindang Lista Sari, dkk (2014) harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. sebagian konsumen bahkan mengidentifikasikan harga dengan nilai. Apabila suatu produk mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang lebih besar dibanding manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah bahwa produk tersebut memiliki nilai negatif.

Cristo, M, dkk (2017), harga adalah nilai yang akan membeli jumlah, berat, atau ukuran lain dari suatu barang atau jasa. Sebagai pertimbangan yang diberikan dalam pertukaran untuk transfer kepemilikan, harga membentuk dasar penting dari transaksi komersial. Dengan demikian perusahaan harus mampu menyediakannilai jasa yang sesuai dengan tarif yang dikorbankan penumpang untuk menikmati layanan jasa kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman. Angelina Rares dan Rotinsulu Jopie Jorie (2015), dalam teori ekonomi , harga, nilai dan faedah merupakan istilah-istilah yang saling berhubungan. Daniel Kurniawan. (2018), harga adalah elemen yang paling mudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan pasar dibandingkan dengan elemen lain. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa harga yang dibayar oleh pembeli sudah termasuk layanan yang diberikan oleh penjual. Banyak perusahaan mengadakan pendekatan terhadap penentuan harga berdasarkan tujuan yang hendak dicapainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perusahaan harus memberikan harga yang sesuai dengan nilai manfaat yang dirasakan penumpang setelah menikmati layanan jasa yang disediakan kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ana Fitriyatul Bilgies (2016) dengan judul “Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga yang dikenakan pada produk Billagio Skin Care tidak mempengaruhi kepuasan kepada pelanggannya, hal ini tidak sesuai dengan teori yang mengatakan kesesuaian harga yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal (Tjiptono, 2009).

Harga merupakan salah satu penentu pemilihan produk yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan. Harga seringkali dikaitkan dengan kualitas, pelanggan cenderung untuk menggunakan harga sebagai indikator kualitas atau kepuasan potensial dari suatu produk. Bila suatu produk mengharuskan pelanggan mengeluarkan biaya yang lebih besar dibandingkan dengan manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai negative. Sebaliknya apabila pelanggan menganggap bahwa manfaat yang diterima lebih besar, maka yang terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai yang positif.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan t hitung positif sebesar 9.092. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan baik yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan para konsumen percaya dengan kinerja perusahaan karena kualitas layanan yang telah di berikan sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang. Oleh sebab itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) divisi Regional II Sumatera Barat harus menjaga kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat oleh perusahaan. Pelayanan ini dapat diwujudkan dengan memberikan layanan yang sesuai dengan janji perusahaan, dapat menangani masalah dengan cepat, menyediakan informasi yang tepat dan memuaskan pengguna jasa kereta api. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat begitu sebaliknya.

Hermawan, B., Basalamah, S., Djamereng, A., & Plyriadi, A. (2017), kualitas adalah salah satu faktor yang digunakan oleh konsumen untuk membeli suatu produk dalam bentuk barang atau jasa, di mana suatu produk dapat dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan kualitasnya. Nilai-nilai yang diberikan pelanggan, sangat kuat berdasarkan faktor kualitas layanan. Dimana kualitas produk atau layanan adalah sejauh mana produk atau layanan memenuhi spesifikasi. Keberhasilan suatu tindakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas adalah penghargaan tertinggi atas tindakan layanan.

Foster Bob. (2016), kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen tentang layanan yang mereka terima atau mereka dapatkan dari layanan terbaik yang mereka harapkan atau inginkan dari atribut layanan perusahaan. Jika layanan yang dirasakan seperti yang diharapkan, kualitasnya baik dan memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pihak kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman sudah baik dan memenuhi harapan penumpang. L.I.Sintya, dkk (2018), kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Natasja Hosang, dkk (2016) pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.

Secara teori kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Menurut Lupiyadi (2013:228), Kualitas Pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam pembentukan kepuasan

pelanggan dengan mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran dan mencegah perputaran. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Muhamad Saufiyudin Omar, dkk (2015) dengan judul “*Service Quality, Customers’ Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants*”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “*Consistent with past studies, the result also indicated that gender highly moderate the relationship between service quality and customer satisfaction*” yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan konsisten terhadap kepuasan konsumen, jika organisasi atau perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang konsisten dan tinggi kepada konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : 1) Variabel harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Hal ini berarti harga tidak memiliki pengaruh yang dapat menentukan kepuasan penumpang KA Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. 2) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. hal ini menandakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November, 2016
- Ana Fitriyatul Bilgies *Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. EkoNika. Vol.1, No.1, April, 2016: 78-90
- Angelina Rares dan Rotinsulu Jopie Jorie (2015), *The Effect Of The Price, Promotion, Location, Brand Image And Quality Products Towards The Purchase Decision Of Consumers At Bengkel Gaoel Store Manado Town Square*. SSN 2303-1174. Jurnal EMBA Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 592-604
- Daniel Kurniawan. (2018). *The Effect of the Price and Quality of Service on Customer Satisfaction and Consumer Loyalty in DCK*. ISSN: 2320-5407 Int. J. Adv. Res. 6(10), 1091-1101
- Foster Bob. (2016). *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel Bandung*. American Research Journal of Humanities and Social Sciences (ARJHSS). ISSN (Online) : 2378-7031. Volume 2016
- Hermawan, B., Basalamah, S., Djamereng, A., & Plyriadi, A. (2017) . *Effect of Service Quality and Price Perception on Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty among Mobile Telecommunication Services Provider*. IRA-Jurnal Internasional Manajemen & Ilmu Sosial (ISSN 2455-2267), 8 (1), 62-73. doi: <http://dx.doi.org/10.21013/jmss.v8.n1.p7Advance>
- L.I. Sintya, dkk (2018). *The Influence Of Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction Of Go-Jek Online Transportation Services In Student Feb Unsrat Manado*. Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1778 – 1787. ISSN 2303-1174
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Muhamad Saufiyudin Omar, dkk (2015) *Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants*. 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia
- M.Cristo., D.P.E.Saerang., F.G.Worang. (2017). *The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando*. ISSN 2303-1174. Jurnal EMBA. Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 678 – 686
- Mowen, J.C. dan M. Minor. 2010. *Perilaku konsumen*. Jilid 1. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Natasja Hosang, dkk (2016) *analysis effect of service quality and price to the patient satisfaction (case study at siloam hospital manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 01 Tahun 2016
- Razak, I. (2016). *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. Journal of Marketing and Consumer Research. www.iiste.org. ISSN 2422-8451 An International Peer-reviewed Journal. Vol.30, 2016:59

Rindang Lista Sari, dkk (2014) *Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara*. Jurnal EMBA Vol.2 No.2 Juni 2014, Hal. 1222-1232. ISSN 2303-1174

Suliyanto.2011. *Ekometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tyas Windarti. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen donat Madu (studi Kasus Pada CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru)*. Jom FISIP Volume 4 No.2 Oktober 2017.

Waseso, Segoro. *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. 2013 *The Authors. Published by Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license. Selection and peer review under the responsibility of Prof. Dr. Andreea Iluzia Iacob*