

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE RESERVATION*
TICKET TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada PT Kereta Api Indonesia)

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF ONLINE
RESERVATION TICKET TO CONSUMER SATISFACTION**

(Study on PT Kereta Api Indonesia)



Oleh:

ROSI DWI WAHYUANANTA

20140410512

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rosi Dwi Wahyuananta
NIM : 20140410512
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 7 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Rosi Dwi Wahyuananta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket terhadap Kepuasan konsumen" yang disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ika Nurul Qamari selaku dosen pembimbing yang bersedia menyempatkan waktu, ilmu dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Orang tua ku, Bapak Totok Sujianto dan Ibu Siti Asiyah, yang selalu memberi dukungan dan doa selama ini.
4. Saudara ku, Kakak Dody Riandono dan Adik Yopy Libriantoyo, yang selalu memberi motivasi dan doa selama ini.
5. Teman-teman Manajemen angkatan 2014 yang tidak bisa disebut satu-persatu, terima kasih atas segala kenangan selama ini
6. Responden yang sudah bersedia memberikan waktu untuk mengisi Kuesioner

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya dari segi isi ataupun penulisannya. Saran dan kritik sangat diharapkan untuk kesempatan penelitian di masa datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dijadikan tambahan informasi.

Yogyakarta,

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Layanan.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-SERVQUAL</i>).....	11
4. Efisien (<i>Efficiency</i>).....	16
5. Pemenuhan (<i>Fullfilment</i>).....	17
6. Ketersediaan sistem (<i>System Availibity</i>).....	17
7. Privasi (<i>Privacy</i>).....	18
8. Kepuasan Konsumen.....	18
B. Model Penelitian.....	19
C. Hubungan antar Variabel.....	21
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	25
B. Jenis Data.....	25
C. Sampel dan Populasi.....	25

1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	27
F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	30
G. Uji Asumsi Klasik.....	31
1. Uji Multikolinearitas.....	31
2. Uji Heterokedastisitas.....	31
3. Uji Normalitas.....	32
H. Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
I. Uji Hipotesis.....	33
1. Uji F.....	33
2. Uji t.....	34
3. Koefisien Determinasi.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek.....	36
B. Gambaran Umum Responden.....	37
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
C. Deskripsi Variabel.....	42
D. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Realibilitas.....	45
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Heterokedastisitas.....	47
3. Uji Multikolinearitas.....	48
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
G. Hasil Uji Hipotesis.....	51
1. Uji t.....	51
2. Uji F.....	52
3. Koefisien Determinasi.....	53
H. Pembahasan.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Kereta Api.....	1
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.2. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	40
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.6 Batas Kategori.....	43
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel.....	43
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Uji Validitas.....	44
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Uji Realibilitas.....	45
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Uji Multikolonearitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisi Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Uji t.....	51
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Uji F.....	53
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	20
Gambar 4.1. Pengujian Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.2. Pengujian Uji Heterokedastisitas.....	46