

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan kerangka persepsi dengan penjelasan yang sistematis, tertata apik, dan mempunyai variabel dalam penelitian serta berisi seperangkat deskripsi, persepsi, proporsi yang telah dirangkai secara sistematis tentang variabel-variabel dalam suatu penelitian. Observasi yang akan dijalankan hendaknya mendapatkan perolehan yang kuat apabila mengacu pada landasan teori yang efektif. Oleh sebab itu, penting bagi peneliti untuk menyusun landasan teori yang baik dan sistematis.

2.1.1 Kepuasan Penumpang

2.1.1.1 Definisi Kepuasan Penumpang

Kepuasan berbahasa latin *satisfaction*, kata *satis* bermakna baik atau penuh, dan *facio* bermakna melaksanakan atau menjalankan. Menurut Kotler dan Keller (2016:196), kepuasan penumpang adalah perasaan penumpang berupa kebahagiaan maupun ketidaklegaan yang muncul melalui perbandingan sebuah cipta produk dengan ambisi penumpang atas jasa yang digunakan. Sedangkan menurut Yamit (2013), kondisi dimana setelah menganalogikan apa yang dinikmati dengan intensinya melalui evaluasi purna beli. Selanjutnya menurut Tjiptono (2012), ialah keadaan yang ditunjukkan oleh penumpang kereta api saat mereka mendapati bahwa kepentingan dan keinginan dalam dirinya konsisten dengan yang diimpikan serta terwujud dengan baik.

Berlandaskan beberapa teori ahli, dapat disimpulkan definisi dari kepuasan penumpang ialah kesesuaian antara harapan, kehendak, dan kebutuhan pelanggan terhadap dampak yang dirasakan dari memesan dan memakai sebuah produk atau jasa secara berulang. Kepuasan penumpang memegang peran yang penting bagi kesinambungan dan evolusi perusahaan, dengan mempertimbangkan saran dan masukan penumpang dan merespon permintaan atas saran tersebut, maka akan melimpahkan hasil yang makin optimal dan berdampak pada kelayakan penumpang dalam menggunakan jasa kereta api.

2.1.1.2 Elemen-Elemen Kepuasan Penumpang

Menurut Priansa (2017), elemen-elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang terdiri dari lima (5) elemen diantaranya :

1. Impian

Harapan penumpang terhadap produk atau jasa yang diperoleh sesuai dengan hasrat, keyakinan atau keinginannya, artinya penumpang akan merasa puas ketika mendapatkan sesuatu sesuai dengan keinginan mereka. Sehingga perasaan penumpang yang diduga sebelum melakukan pembelian terhadap jenis produk atau jasa disebut impian.

2. Kinerja

Kinerja aktual produk atau jasa ketika digunakan tidak dipengaruhi berdasarkan impian konsumen. sehingga kepuasan penumpang terjadi ketika prestasi dari produk atau jasa itu tercapai.

3. Perbandingan

Impian kinerja produk atau jasa sebelum membeli dibandingkan dengan rekognisi kinerja aktual. Apabila ekspektasi saat sebelum pembelian cocok ataupun melebihi anggapan mereka terhadap kinerja aktual produk maka penumpang akan puas.

4. Pengalaman

Pengalaman penumpang terhadap penggunaan moda transportasi darat yang lain adalah hal yang sangat mempengaruhi harapan konsumen.

5. Konfirmasi dan Diskonfirmasi

Konsumen akan merasa puas dengan beberapa keadaan. Keadaan yang dimaksud yaitu ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual jasa, kejadian ini dinamakan terkonfirmasi. Sedangkan saat intensi semakin besar atau semakin kecil dari kinerja aktual jasa, kejadian ini dinamakan tidak terkonfirmasi.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

Unsur-unsur yang dapat mendominasi kepuasan penumpang menurut (Zeithaml dan Bitner dalam Firmansyah,2018), sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, yaitu jika pelayanan terhadap penumpang baik dan sesuai dengan harapan, maka penumpang dipastikan puas.
2. Kualitas jasa, yaitu jika jasa yang digunakan bermutu, maka penumpang akan merasa puas.
3. Harga, yaitu penumpang akan memberi nilai yang lebih tinggi, apabila memperoleh harga yang relatif ekonomis dan produk yang bermutu setara.
4. Faktor situasi, ialah kualifikasi yang dihadapi penumpang.

5. Faktor pribadi dari penumpang, berupa kebutuhan pribadi berupa ciri atau karakteristik yang sesuai.

2.1.2 Ketepatan Waktu

2.1.2.1 Definisi Ketepatan Waktu

Granstrom dalam Dede Apriyadi (2017), mengartikan ketepatan waktu adalah pelaksanaan perjanjian antara pihak yang berbeda pada waktu tertentu. Ketepatan waktu adalah pelayanan transportasi kereta api dilaksanakan menurut prosedur sesuai dengan jadwal keberangkatan, sehingga perjalanan mampu direncanakan dengan efisien oleh masyarakat (Nystrom dalam Eva Ruswinda dkk,2019). Cara mengukur keadaan tersebut adalah dengan membandingkan total kereta yang datang dan berangkat tepat waktu dengan total sarana transportasi saat datang dan berangkat.

Berdasarkan beberapa definisi ketepatan waktu, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam jasa angkutan kereta api merupakan kesesuaian antara jadwal yang telah diatur oleh Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) pada Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) terhadap pemberangkatan dan kedatangan kereta api. Pedoman untuk mengatur pelaksanaan perjalanan kereta api yang terdiri dari stasiun, waktu perjalanan, jarak tempuh, kecepatan, dan posisi perjalanan kereta api mulai dari berangkat, bersilangan, bersusulan, datang dan berhenti yang diilustrasikan dalam bentuk grafis dengan simbol garis yang bertujuan untuk mengendalikan perjalanan kereta api tertera pada GAPEKA. Di GAPEKA tersebut tercantum nomor kereta api, nama kereta api, lintas, arah antarstasiun, waktu berangkat, waktu datang, kecepatan maksimal, durasi perjalanan, tempat

penyusunan dan tempat bersilang kereta api.

Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api pada bagian kesepuluh pasal 85 ayat (1) dan (2), menjelaskan bahwa perjalanan kereta api harus cocok dengan agenda yang telah diatur pada GAPEKA, dan apabila terjadi kelalaian terlambatnya *timeline* perjalanan kereta api yang melebihi batas toleransi waktu operasi yang berkenankan, maka diwajibkan mengutip tahap-tahap untuk dapat meredam ketelatan perjalanan kereta api oleh Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian. Sinergisme antara pihak regulator dan operator dengan pola perancangan yang efisien, menegaskan standar operasional yang tinggi, peningkatan frekuensi perjalanan kereta api yang disinkronkan dengan kapabilitas rute dan pengintensifan kelajuan rata-rata sesuai dengan keterampilan teknis unit sarana prasarana dapat meningkatkan upaya ketepatan waktu.

2.1.3 Fasilitas

2.1.3.1 Definisi Fasilitas

Zakiah Daradjat (2012:230), mengartikan fasilitas sebagai seluruh entitas yang mampu meringankan upaya dan memperlancar kerja untuk mencapai sebuah tekad. Fasilitas pada stasiun disediakan guna mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada para penumpang, fasilitas tersebut diantaranya berupa loket, mushola, toilet, area parkir, mesin atm, peron tinggi, klinik kesehatan, keamanan (CCTV), minimarket dan lain sebagainya.

Menurut Harfika dan Abdullah (2017), segala bentuk dan kondisi fasilitas tertentu baik berupa kelengkapan dan kebersihan serta desain. Sehingga segala sesuatu yang berusaha menggerakkan bidang jasa kereta api yang dapat memudahkan

penumpang dinamakan dengan fasilitas. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2016), segala sesuatu yang menyokong ketenteraman penumpang yang disiapkan khusus untuk penumpang oleh pihak pedagang jasa atau perusahaan dan bersifat peralatan fisik disebut fasilitas. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ialah sumber daya berbentuk fisik yang dimiliki oleh perusahaan sehingga suatu jasa mampu dipromosikan terhadap masyarakat.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Tjiptono dalam Dede Apriyadi (2017), pembentukan pandangan penumpang memiliki hubungan erat terhadap rancangan dan tata letak fasilitas jasa. Sejumlah tipe penjual jasa, interaksi antara penumpang dengan fasilitas menyebabkan terbentuknya persepsi yang berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata penumpang. Sebab-sebab yang dapat mempengaruhi fasilitas jasa yakni sebagai berikut :

1. Karakter dan misi perusahaan

Persyaratan suatu desain fasilitas dipengaruhi oleh sifat dari jasa yang ditawarkan. Kegunaan dari perancangan fasilitas dapat mempermudah masyarakat untuk mengenali perusahaan, karena desain yang telah dirancang menjadi petunjuk atau sebuah keunikan perihal karakter jasa yang tersirat didalamnya.

2. Ketersediaan lahan dan keperluan akan ruang atau bilik

Untuk mendirikan fasilitas jasanya, dipastikan perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik. Langkah penentuan lokasi fisik yang terpenting yaitu berdasarkan faktor finansial, peraturan pemerintah bersangkutan dengan

kepemilikan lahan, pembersihan lahan, dan sebagainya.

3. *Flexibility*

Keuangan akan meningkat apabila permohonan naik dan spesifikasi jasa berkembang dengan pesat, untuk mendukung peningkatan keuangan tentu dibutuhkan suatu fleksibilitas.

4. Keindahan

Unsur kerapian ternilai dari menariknya posisi penempatan atau penataan fasilitas jasa, hal tersebut tentu memberikan kesan positif bagi penumpang yang telah menggunakan jasa transportasi kereta api. Selain itu motivasi kerja karyawan juga akan meningkat karena rasa nyaman disekitar.

5. Komunitas dan kawasan sekeliling

Keberadaan persoalan sosial, kawasan hidup masyarakat, serta kawasan fasilitas jasa, berpengaruh besar dan berperan penting terhadap kelangsungan hidup organisasi. Apabila organisasi tidak memperhitungkan unsur ini, maka organisasi dapat tercekam keberadaannya.

6. Anggaran kontruksi dan praktik

Desain fasilitas juga memberikan dampak terhadap anggaran kontruksi dan praktik. Adapun yang mempengaruhi anggaran kontruksi yaitu kuantitas dan ragam gedung yang digunakan, sedangkan yang mempengaruhi anggaran praktik berupa keperluan intensitas dan bersangkutan dengan peralihan temperatur ruangan.

2.1.4 Harga Tiket

2.1.4.1 Definisi Harga

Lupiyoadi (2016), menyatakan bahwa sebagian parameter penyelaras bagi penumpang dalam memilah komoditas atau pelayanan dinamakan harga. Tarif yang lebih tinggi menyebabkan penumpang berpikir dua kali saat menggunakan jasa transportasi, dan sebaliknya tarif yang lebih rendah berarti penumpang cenderung menggunakan transportasi tanpa berpikir panjang. Selanjutnya menurut Kotler dan Armstrong (2014), ialah kuantitas ukuran yang diperoleh dari mempunyai atau mengenakan komoditas atau jasa yang diberikan oleh pelanggan. Secara historis, elemen pokok yang mempengaruhi penyeleksian membeli adalah harga.

Berdasarkan beberapa definisi, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa satu-satunya elemen yang mendatangkan penghasilan adalah harga, sedangkan elemen lain mengindikasikan anggaran sehingga harus bijaksana dalam memutuskan sebuah harga tiket kereta api.

2.1.4.2 Strategi Penetapan Harga

Strategi penentuan atau pengesahan harga merupakan pertama kalinya masalah ketika perusahaan harus menetapkan harga. Penempatan produk pada harga dan kualitas harus ditentukan oleh perusahaan, sehingga perusahaan bisa memposisikan produknya satu tingkatan diatas atau dibawah atau ditengah-tengah pasar. Pengguna jasa maupun perusahaan dapat memperoleh keuntungan apabila harga sesuai, maka tingkat kepuasan yang berlebih dapat diperoleh dari harga yang tepat dan terjangkau.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Skripsi/Artikel, Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
1.	Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. Apriyadi, D. (2017)	Variabel Bebas (X) X1 : Ketepatan Waktu X2 : Fasilitas X3 : Harga tiket Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan penumpang	<i>Adjusted R Square</i> senilai 0,503, berarti ragam peralihan model regresi variabel X dan Y sebesar 50,3%, sedangkan sisanya 49,7% dispesifikkan variabel lain kecuali variabel bebas pada observasi ini. Penelitian membuktikan secara simultan dan parsial variabel Y dipengaruhi oleh variabel X.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Kelas Eksekutif di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Medan. Hijriyani, J. (2019)	Variabel Bebas (X) X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Harga Tiket Variabel Terikat (Y) Y2 : Kepuasan Pelanggan	Harga berdasarkan uji t berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F, <i>Service Quality</i> dan <i>Price</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> secara simultan dengan nilai $12,216 > 3,06$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan <i>nilai r-square</i> sebesar 44,9 dengan kontribusi variabel bebas. terhadap variabel dependen sebesar 44,9 Sisanya 55,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian. Hasil penelitian ini diperoleh nilai yang signifikan.
3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. Ritonga, H. (2019)	Variabel Bebas (X) X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Harga X3 : Fasilitas Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Pasien Rawat Inap	Temuan berdasarkan uji parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat inap RSUD Rantauprapat, namun variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum masuk RSUD Rantauprapat.
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi	Variabel Bebas (X) X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Persepsi Harga	Berdasarkan hasil observasi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan

	<p>Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Logawa Daop 5 Purwokerto.</p> <p>Prasetya, F.P. (2019)</p>	<p>X3 : Promosi</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Penumpang</p>	<p>positif terhadap kebahagiaan penumpang, dengan F_{hitung} sebesar 62,563, tingkat signifikansi 0,000, nilai R sebesar 0,624, dan besaran pengaruh (R^2) sebesar 0,390. Berdasarkan nilai sebesar 59,414 dengan tingkat signifikansi 0,000, nilai R sebesar 0,614, dan besaran pengaruh (R^2) sebesar 0,377 maka persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. (X2). Dengan F_{hitung} sebesar 51,491, tingkat signifikansi 0,000, nilai R sebesar 0,587, dan besaran (R^2) sebesar 0,344 maka promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dengan jumlah, kualitas layanan, persepsi harga, dan promosi memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kebahagiaan penumpang.</p>
5.	<p>Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi).</p> <p>Eviani, I., & Hidayat, Y.R. (2021)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Sistem Pelacakan Online X2 : Ketepatan Waktu</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y1 : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Hasil observasi ini menunjukkan bahwa fraksi (t) sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan <i>value</i> 6,018. Ketepatan waktu pengiriman barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan <i>value</i> 9,162. Hasil uji F (secara simultan) menunjukkan bahwa <i>sistem tracking online</i> dan ketepatan waktu pengiriman barang secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji determinasi (R^2) mengungkapkan bahwa <i>sistem tracking online</i> dan ketepatan waktu pengiriman barang</p>

			memberikan pengaruh sebesar 79,3% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6.	<p>Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang.</p> <p>Putra, H., & Fikri, M.H. (2022)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Fasilitas X2 : Harga Tiket</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Pengunjung</p>	<p>Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa harga tiket dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai t_{hitung} variabel Fasilitas (9,024) melebihi t_{tabel} (1,654) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. $F_{hitung} = 153,227 > F_{tabel} = 2,66$, dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05, menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas dan harga tiket dengan kepuasan pengunjung. Nilai <i>R-square</i> (R^2) yang dimodifikasi adalah 0,669, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan harga tiket menyumbang 0,663, atau 66,3%, pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, dengan faktor lain yang tidak teridentifikasi menyumbang sisanya 33,7%.</p>
7.	<p>Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express di Patokbeusi Subang.</p> <p>Ardila, L., & Irawan, B. (2022)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Harga X2 : Ketepatan Waktu X3 : Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Pengguna</p>	<p>Hasil perhitungan dan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 26 menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 14%, ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sebesar 1,2% namun tidak signifikan, dan kualitas pelayanan berpengaruh dampak positif pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sebesar 36,2% memiliki dampak yang menguntungkan dan signifikan. Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh</p>

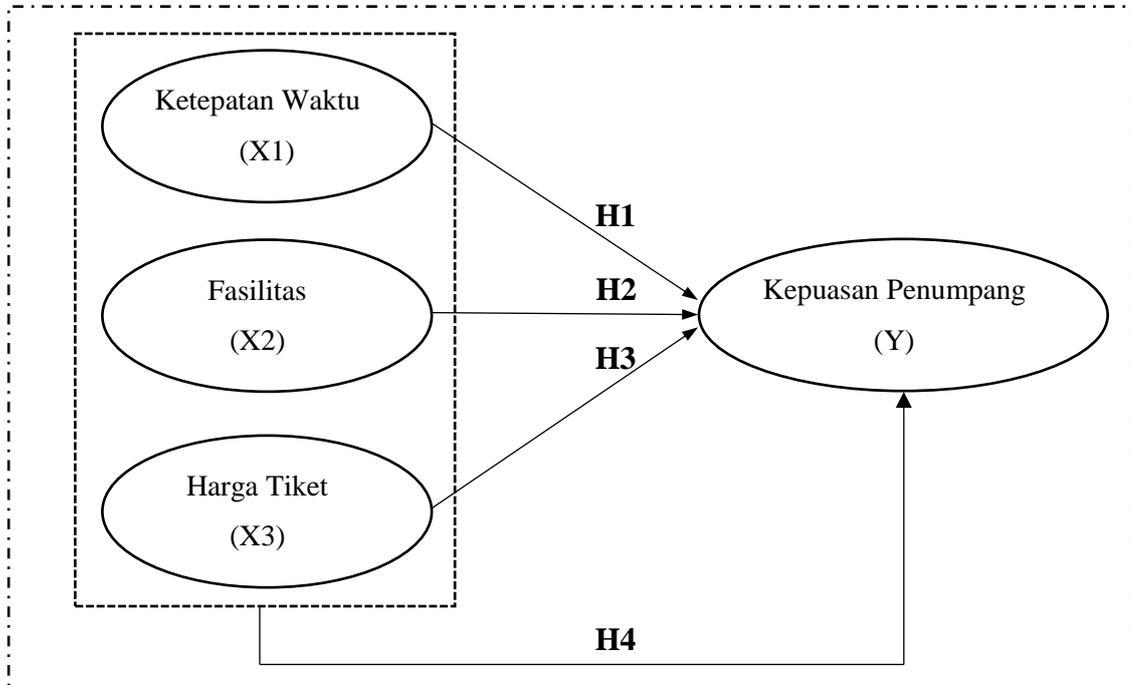
			harga, ketepatan waktu, dan kualitas layanan sebesar 51,5%.
8.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan <i>Customer</i> PT. <i>Nusantara Card</i> Semesta Batam.</p> <p>Saruksuk, E.K., & Nainggolan, N.P. (2022)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Ketepatan Waktu</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan <i>Customer</i></p>	<p>Hasil riset membuktikan <i>nilai R Square</i> sebesar 65.0%, sehingga variabel Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu berpengaruh pada Kepuasan <i>Customer</i> sebesar 65.0% dan sisanya 35.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis. Hasil pada uji t pada variabel Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan thitung 3.408 > ttabel 1.984 artinya Kualitas Pelayanan signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan <i>Customer</i>. Nilai signifikansi Ketepatan Waktu $0,00 < 0,05$ dan thitung 4.258 > ttabel 1.984 artinya Ketepatan Waktu signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan <i>Customer</i>, Hasil yang diperoleh berdasarkan uji F mendapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung 90.197 > Ftabel 3,09 artinya secara simultan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan <i>Customer</i>.</p>
9.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Jasa <i>Freight Forwarding</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Semoga Sukses Logistik.</p> <p>Priambodo, Y., & Resista Vikaliana, I.N. (2022)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Ketepatan Waktu</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Riset membuktikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,36 > 0,05$ dan nilai Fhitung sebesar 3,781 > Ftabel 2,92. Secara simultan Harga dan Ketepatan Waktu signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai 16% sisanya 84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam</p>

			penelitian ini. Artinya H0 ditolak dan H3 diterima.
10.	<p>Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.</p> <p>Yusi, & Dwi, A. (2022)</p>	<p>Variabel Bebas (X) X1 : Fasilitas X2 : Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Terikat (Y) Y : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Temuan riset membuktikan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, thitung sebesar 4,757 lebih besar dari ttabel 1,999, sehingga Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Signifikansi senilai $0,001 < 0,005$, thitung 3,360 lebih besar dari ttabel 1,999, sehingga Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Signifikansi senilai $0,000 < 0,005$, Fhitung 38,348 lebih besar dari Ftabel 3,14, sehingga secara simultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 54,5%.</p>

2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

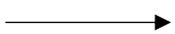
Menurut buku *Business Research* oleh Uma Sekaran (2013) menerangkan bahwa, kerangka pemikiran penelitian berisi mengenai bagaimana konsep berkaitan dengan berbagai komponen yang telah diidentifikasi sebagai persoalan utama dalam model konseptual. Gambaran kerangka pemikiran penelitian pada Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo) adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : dikembangkan dalam penelitian ini

Keterangan :

-  : Ruang lingkup pengaruh secara simultan
-  : Ruang lingkup penelitian
-  : Variabel
-  : Pengaruh secara parsial
-  : Pengaruh secara simultan

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran penelitian diatas, maka pengembangan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Penumpang

Granstrom dalam Dede Apriyadi (2017), menyatakan pelaksanaan perjanjian antara pihak yang berbeda pada waktu tertentu disebut ketepatan waktu. Nystrom dalam Eva Ruswinda, dkk (2019), menjelaskan pelayanan transportasi kereta api dijalankan menurut prosedur sesuai dengan jadwal keberangkatan, sehingga perjalanan dapat direncanakan dengan efisien oleh masyarakat. Cara mengukur keadaan tersebut adalah dengan membandingkan jumlah pemberangkatan dan kedatangan kereta yang tepat waktu, terhadap jumlah sarana transportasi saat berangkat dan datang.

Berdasarkan beberapa definisi ketepatan waktu, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam jasa angkutan kereta api merupakan kesesuaian antara pemberangkatan dan kedatangan kereta dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) pada Grafik Perjalanan Kereta Api.

Terkait dengan hubungan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” penelitian menunjukkan besarnya koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 0.239, artinya ketika terjadi kenaikan satu satuan ketepatan waktu, maka kepuasan penumpang akan mengalami kenaikan sebesar 0.239 atau 23.9% dengan tuntutan fasilitas (X2) dan harga tiket (X3) sama dengan nol ($=0$), jika koefisien bernilai positif artinya ketepatan waktu dan kepuasan penumpang menunjukkan hubungan positif.

Menyatakan bahwa variabel Ketepatan Waktu berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Maka dari itu hipotesis alternatif yang diajukan untuk penelitian ini yaitu :

H1 : Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

2.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Zakiah Daradjat (2012:230), mengartikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan cara dan melancarkan aktivitas untuk menggapai suatu tekad. Fasilitas pada stasiun disediakan guna mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada para penumpang, fasilitas tersebut diantaranya berupa loket, mushola, toilet, area parkir, mesin atm, peron tinggi, klinik kesehatan, keamanan (CCTV), minimarket dan lain sebagainya.

Harfika dan Abdullah (2017), mengartikan segala bentuk dan kualifikasi fasilitas tertentu baik berupa keutuhan dan kebersihan serta skema. Sehingga segala sesuatu yang berusaha menggerakkan bidang jasa kereta api yang dapat memudahkan penumpang dinamakan dengan fasilitas. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2016), segala sesuatu yang menyokong ketenteraman penumpang yang disiapkan khusus untuk penumpang oleh pihak pedagang jasa atau perusahaan dan bersifat peralatan fisik disebut fasilitas. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ialah sumber daya berbentuk fisik yang dimiliki oleh perusahaan sehingga suatu jasa mampu dipromosikan terhadap masyarakat.

Terkait dengan hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu,

Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” penelitian menunjukkan besarnya koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 0.271, artinya ketika terjadi kenaikan satu satuan, maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.271 atau 27.1% dengan syarat ketepatan waktu (X1) dan harga tiket (X3) sama dengan nol(=0), koefisien bernilai positif artinya antara fasilitas dan kepuasan penumpang menunjukkan hubungan positif. Kenaikan fasilitas mengakibatkan kenaikan pada kepuasan penumpang, Dede Apriyadi (2017).

Menyatakan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Maka dari itu hipotesis alternatif yang diajukan untuk penelitian ini yaitu :

H2 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

2.4.3 Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang

Lupiyoadi (2016), menyatakan bahwa salah satu parameter pembandingan bagi konsumen dalam memilih komoditas atau pelayanan dinamakan harga. Tarif yang lebih tinggi menyebabkan penumpang berpikir dua kali saat menggunakan jasa transportasi, dan sebaliknya tarif yang lebih rendah berarti penumpang cenderung menggunakan transportasi tanpa berpikir panjang. Selanjutnya menurut Kotler dan Armstrong (2014), ialah kuantitas ukuran yang diperoleh dari mempunyai atau mengenakan komoditas atau jasa yang diberikan oleh pelanggan. Secara historis, elemen pokok yang mempengaruhi penyeleksian pembelian adalah harga.

Berdasarkan beberapa definisi, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa satu-satunya elemen yang mendatangkan penghasilan adalah harga, sedangkan elemen lain mengindikasikan anggaran sehingga harus bijaksana dalam memutuskan sebuah harga tiket kereta api.

Terkait dengan hubungan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel harga tiket (X3) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) artinya jika harga tiket mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.376 atau 37.6% dengan syarat ketepatan waktu (X1) dan fasilitas (X2) sama dengan nol ($=0$), koefisien bernilai positif artinya antara harga tiket dan kepuasan penumpang hubungan positif. Kenaikan harga tiket akan mengakibatkan kenaikan, Dede Apriyadi (2017).

Menyatakan bahwa variabel Harga Tiket berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Maka dari itu hipotesis alternatif yang diajukan untuk penelitian ini yaitu :

H3 : Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

2.4.4 Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dede Apriyadi (2017), dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan

Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari". Riset menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Stasiun Purwosari. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.503 artinya variasi perubahan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi sebesar 50.3% dan sisanya 49.7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

Menyatakan bahwa Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Maka dari itu hipotesis alternatif yang diajukan untuk penelitian ini yaitu:

H4 : Ketepatan Waktu, Fasilitas, Harga Tiket secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian menurut buku Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D oleh Sugiyono (2017:69), menjelaskan bahwa suatu reaksi emergensi terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah tersebut telah diindahkan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Ketepatan Waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap
Kepuasan Penumpang.

H2 : Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan
Penumpang.

H3 : Harga Tiket berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

H4 : Variabel bebas (Ketepatan Waktu, Fasilitas, Harga Tiket) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang).