

ABSTRAK

Kereta Api Argo Parahyangan adalah kereta api penumpang yang dioperasikan oleh PT.Kereta Api Indonesia Persero Unit DAOP (Daerah Operasi) II dengan jurusan Bandung-Jakarta sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi angkutan darat yang berlokasi di Jl.Stasiun Selatan No.25 Bandung. Permasalahan Perusahaan saat ini adalah penurunan pencapaian target penumpang Kereta Api Argo Parahyangan tahun 2017 dimana target yang tercapai 58.33%, pencapaian ini lebih rendah jika dibandingkan pencapaian di tahun 2016 sebanyak 75%. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengetahui *segmentation, targeting, positioning*, tingkat kepuasan, pengaruh kinerja terhadap loyalitas penumpang dan penentuan usulan perbaikan sehingga dibutuhkan strategi pemasaran yang baik.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan menyusun kuesioner penelitian berdasarkan variabel-variabel penelitian pada dimensi bauran pemasaran yaitu 7P (*product, promotion, price, place, process, people, physical evidence*) serta loyalitas penumpang. Kuesioner penelitian terbagi menjadi tiga bagian kuesioner, bagian pertama berupa profil responden, kuesioner bagian kedua berupa tabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kuesioner bagian ketiga berupa tingkat loyalitas penumpang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dimana responden harus berusia minimal 15 tahun dan pernah menggunakan Kereta Api Argo Parahyangan serta disebar ke-100 responden yaitu 50 responden untuk kelas ekonomi dan 50 responden untuk kelas eksekutif. Data yang diperoleh bagian satu adalah *Segmentation, Targeting, Positioning*. Data bagian kuesioner dua dan tiga akan diolah menggunakan Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis dan *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk mengetahui variabel kinerja apa saja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas, melihat tingkat kepuasan penumpang terhadap variabel dan mengetahui variabel yang menjadi fokus perbaikan. Prioritas perbaikan diperoleh melalui analisis gabungan ketiga metode untuk dijadikan usulan kepada Kereta Api Argo Parahyangan.

Berdasarkan hasil pengolahan data Regresi Linier Berganda didapatkan variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Variabel yang berpengaruh untuk kelas ekonomi adalah kesesuaian waktu keberangkatan, kemenarikan promosi melalui media televisi, keamanan penumpang selama perjalanan, kenyamanan kursi, dan kemudahan mencari nomor kursi dengan nilai $R Square = 0,477$. Persamaan yang dihasilkan $Y = 2,670 - 0,242X_8 + 0,160X_4 - 0,229X_{15} + 0,174X_1 + 0,153X_{22}$. Sedangkan kelas eksekutif variabel yang berpengaruh signifikan adalah kenyamanan kursi, kesesuaian waktu keberangkatan, kemenarikan promosi melalui media sosial dan media cetak dengan nilai $R Square = 0,469$ menghasilkan persamaan $Y = 2,219 - 0,242X_{13} + 0,403X_1 - 0,265X_{14} - 0,144X_1$. Usulan yang akan diberikan adalah dengan meningkatkan kinerja bagian masinis, keamanan, menambah rambu-rambu petunjuk dan membuat kursi yang nyaman bagi penumpang, sehingga penumpang akan merasa aman selama perjalanan dan berangkat sesuai dengan waktu yang ditentukan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penelitian.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Perkembangan Konsep Pemasaran.....	2-1
2.2. Pemasaran.....	2-2
2.2.1. Definisi Pemasaran.....	2-3
2.2.2. Bauran Pemasaran.....	2-3
2.3. Konsep <i>Segmenting Targetting, Positioning</i>	2-8
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	2-9
2.4.1 Wawancara (<i>Interview</i>)	2-10
2.4.2 Kuesioner (Angket)	2-11
2.4.3 Observasi	2-12
2.5. Skala Pengukuran	2-13
2.5.1. Skala Nominal	2-13
2.5.2. Skala Ordinal	2-13

2.5.3.	Skala Interval.....	2-14
2.5.4.	Skala Ratio	2-14
2.5.5.	Skala Likert	2-14
2.5.6.	Skala Guttmen	2-14
2.5.7.	<i>Semantic Deferensial</i>	2-14
2.5.8	Skala <i>Scale</i>	2-14
2.6.	Populasi dan sampel.....	2-15
2.6.1	Populasi.....	2-15
2.6.2	Sampel.....	2-16
2.6.3	Penentuan Ukuran Sampel.....	2-16
2.6.4.	Teknik Sampling.....	2-16
2.7.	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-19
2.8.	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-21
2.9.	Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-22
2.10.	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-23
2.11.	<i>Multiple Linier Regression Analysis</i>	2-25
2.12.	Pengenalan Program SPSS	2-27

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	<i>Flow Chart</i> Penelitian.....	3-1
3.2.	Keterangan <i>Flow Chart</i> Penelitian.....	3-3
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.2.2	Studi Pustaka.....	3-4
3.2.3	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.2.4	Pembatasan Masalah dan asumsi.....	3-5
3.2.5	Perumusan Masalah.....	3-5
3.2.6	Tujuan Penelitian.....	3-5
3.2.7	Penyusunan Model Penelitian.....	3-6
3.2.8	Penentuan Variabel Penelitian.....	3-7
3.2.9	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-10
3.2.10	Pengujian Validitas Konstruk.....	3-11
3.2.11	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-11

3.2.12	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	3-11
3.2.13	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-12
3.2.14	Penentuan Jumlah <i>Sample</i>	3-14
3.2.15	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-14
3.2.16	Pengujian Validitas Eksternal	3-15
3.2.17	Uji Reliabilitas.....	3-16
3.2.18	Pengumpulan Data.....	3-17
3.2.19	Pengolahan Data.....	3-17
3.2.20	Analisis.....	3-24
3.2.21	Usulan.....	3-25
3.2.17	Kesimpulan dan Saran.....	3-25
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Penelitian Pendahuluan.....	4-1
4.2	Penyusunan Kuesioner	4-2
4.2.1.	Penentuan Skala Pengukuran Kuesioner	4-2
4.2.2.	Penentuan Teknik <i>Sampling</i>	4-3
4.2.3.	Penentuan Jumlah <i>Sample</i>	4-3
4.3	Data Penelitian.....	4-3
4.3.1.	Data Persentase Segmentasi.....	4-3
4.3.2.	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	4-8
4.3.3.	Data Bobot Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	4-11
4.3.4.	Data Tingkat Loyalitas	4-13
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.1.1	Persentase Tingkat Kepentingan.....	5-1
5.2	Kuesioner Penelitian Segmentation, Targeting, Positioning.....	5-3
5.2.1.	Bagian I Demografis(Profil Responden).....	5-3
5.2.2.	Psikografis.....	5-7
5.2.2.	Perilaku.....	5-10
5.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-13
5.3.1.	Pengujian Validasi Tingkat kepentingan(ekonomi).....	5-14

5.3.2.	Pengujian Validasi Tingkat kepentingan(eksekutif).....	5-16
5.3.3.	Pengujian Validasi Tingkat kinerja (ekonomi).....	5-19
5.3.4.	Pengujian Validasi Tingkat kinerja (eksekutif).....	5-21
5.4	Multiple Linier Regression Analysis (Persamaan I).....	5-24
5.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	5-24
5.4.2.	Pengolahan Data <i>Multiple Linier Regression Analysis</i>	5-28
5.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (Persamaan I).....	5-34
5.5.1	Rangkuman Rata-rata Kepentingan dan Kinerja.....	5-34
5.5.2	Matriks <i>Importance / Performance Analysis</i> (IPA).....	5-35
5.6	Uji Hipotesis Ketidakpuasan (Persamaan I).....	5-38
5.7	Analisis Gabungan Regresi, IPA dan Uji Hipotesis (Persamaan I)	5-41
5.8	Multiple Linier Regression Analysis (Persamaan II).....	5-42
5.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	5-42
5.8.2.	Pengolahan Data <i>Multiple Linier Regression Analysis</i> ..	5-46
5.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (Persamaan II).....	5-51
5.9.1	Rangkuman Rata-rata Kepentingan dan Kinerja.....	5-51
5.9.2	Matriks <i>Importance / Performance Analysis</i> (IPA).....	5-52
5.10	Uji Hipotesis Ketidakpuasan (Persamaan II).....	5-56
5.10.1	Hasil Uji Hipotesis	5-57
5.11	Analisis Gabungan (Regresi,IPA dan Uji Hipotesis (Persamaan II)	5-59
5.12.	Analisis.....	5-60
5.12.1	Analisis <i>Segmenting</i>	5-60
5.12.2.	<i>Targeting</i>	5-64
5.12.3.	<i>Positioning</i>	5-65
5.12.4	Analisis Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-65
5.12.5	Analisis Matrix IPA.....	5-66
5.8.5	Analisis Prioritas Perbaikan.....	5-66
5.13	Usulan.....	5-66

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian Berdasarkan Segmentasi	3-8
3.2	Variabel Penelitian Berdasarkan 7P	3-9
3.3	Variabel Penelitian Berdasarkan 7P (lanjutan)	3-10
3.4	Variabel Penelitian Berdasarkan Loyalitas Penumpang	3-11
3.5	Tingkat Korelasi	3-21
3.6	Tabel Urutan Prioritas	3-25
4.1	Kuesioner Pendahuluan	4-1
4.2	Kuesioner Pendahuluan (lanjutan)	4-2
4.3	Jenis Kelamin	4-3
4.4	Proses Pembelian Tiket	4-4
4.5	Jenis Kelas KA Argo Parahyangan	4-4
4.6	Usia	4-4
4.7	Pekerjaan	4-4
4.8	Penghasilan Pekerja/Wiraswasta	4-4
4.9	Uang Saku Pelajar	4-5
4.10	Tempat Tinggal	4-5
4.11	Sumber Informasi KA Argo Parahyangan	4-5
4.12	Frekuensi Perjalanan	4-5
4.13	Keutamaan dalam memilih KA Argo Parahyangan	4-6
4.14	Media Sosial yang digunakan	4-6
4.15	Biaya konsumsi selama perjalanan	4-6
4.16	Tujuan Perjalanan	4-6
4.17	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja kelas ekonomi	4-7
4.18	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja kelas ekonomi(lanjutan)	4-8
4.19	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja kelas eksekutif	4-8
4.20	Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja kelas eksekutif (lanjutan)	4-9
4.21	Bobot Kepentingan dan Kinerja kelas eksekutif dan ekonomi	4-10

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.22	Bobot Kepentingan dan Kinerja kelas eksekutif dan ekonomi	4-11
4.23	Tabel Tingkat Loyalitas kelas ekonomi	4-12
4.24	Tabel Tingkat Loyalitas kelas eksekutif	4-12
5.1	Contoh perhitungan Persentase	5-1
5.2	Data Atribut Kepentingan	5-2
5.3	Hasil pengujian Validasi SPSS kepentingan kelas ekonomi	5-14
5.4	Hasil Keputusan validasi SPSS kepentingan kelas ekonomi	5-15
5.5	ReliabilitasTingkat Kepentingan kelas ekonomi	5-16
5.6	Hasil pengujian Validasi SPSS kepentingan kelas eksekutif	5-16
5.7	Hasil Keputusan validasi SPSS kepentingan kelas eksekutif	5-17
5.8	Hasil Keputusan validasi SPSS kepentingan kelas eksekutif (lanj)	5-17
5.9	ReliabilitasTingkat Kepentingan kelas eksekutif	5-18
5.10	Hasil pengujian Validasi SPSS kinerja kelas ekonomi	5-19
5.11	Hasil Keputusan validasi SPSS kinerja kelas ekonomi	5-20
5.12	ReliabilitasTingkat kinerja kelas ekonomi	5-21
5.13	Hasil pengujian Validasi SPSS Kinerja kelas eksekutif	5-21
5.14	Hasil pengujian Validasi SPSS Kinerja kelas eksekutif (lanjutan)	5-22
5.15	Hasil Keputusan validasi SPSS kinerja kelas eksekutif	5-22
5.16	ReliabilitasTingkat kinerja kelas eksekutif	5-23
5.17	Hasil pengujian autokorelasi kelas ekonomi	5-26
5.18	Hasil pengujian multikolinearitas kelas ekonomi	5-27
5.19	<i>Descriptive Statistics</i> kelas ekonomi	5-28
5.20	<i>Variabel entered/removed</i> kelas ekonomi	5-29
5.21	<i>Model Summary</i> kelas ekonomi	5-29
5.22	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	5-30
5.23	<i>Anova</i> kelas ekonomi	5-31
5.24	<i>Coefficient</i> kelas ekonomi	5-32
5.25	Rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja kelas ekonomi	5-34
5.26	Kuadran I kelas ekonomi	5-36

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.27	Kuadran II kelas ekonomi	5-36
5.28	Kuadran III kelas ekonomi	5-37
5.29	Kuadran IV kelas ekonomi	5-37
5.30	Uji Hipotesis kelas ekonomi	5-40
5.31	Analisis Gabungan	5-41
5.32	Analisis Gabungan (lanjutan)	5-42
5.33	Hasil pengujian autokorelasi kelas eksekutif	5-44
5.34	Hasil pengujian multikolinearitas kelas eksekutif	5-45
5.35	<i>Descriptive Statistics</i> kelas eksekutif	5-46
5.36	<i>Variabel entered/removed</i> kelas eksekutif	5-47
5.37	<i>Model Summary</i> kelas eksekutif	5-48
5.38	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	5-48
5.39	<i>Anova</i> kelas eksekutif	5-49
5.40	<i>Coefficient</i> kelas ekonomi	5-50
5.41	Rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja kelas ekonomi	5-51
5.42	Kuadran I kelas eksekutif	5-53
5.43	Kuadran II kelas eksekutif	5-54
5.44	Kuadran III kelas eksekutif	5-55
5.45	Kuadran IV kelas eksekutif	5-55
5.46	Uji Hipotesis kelas eksekutif	5-58
5.47	Analisis Gabungan eksekutif	5-59
6.1.	Tabel variabel kinerja ekonomi	6-3
6.2.	Tabel variabel kinerja eksekutif	6-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penumpang KA Argo Parahyangan Tahun 2016	1-3
1.2	Jumlah Penumpang KA Argo Parahyangan Tahun 2017	1-3
3.1	<i>Flow Chart</i> Penelitian	3-1
3.2	<i>Flow Chart</i> Penelitian (lanjutan)	3-2
3.3	<i>Flow Chart</i> Penelitian (lanjutan 1)	3-3
3.4	Model Penelitian	3-7
3.5	Wilayah Kritis Uji F	3-20
3.6	Wilayah Kritis Uji T	3-21
3.7	Diagram Kuadran IPA	3-22
3.8	Grafik Uji Hipotesis	3-23
5.1	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	5-3
5.2	<i>Pie Chart</i> Usia	5-3
5.3	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5-4
5.4	<i>Pie Chart</i> Penghasilan Pekerja/wiraswasta	5-5
5.5	<i>Pie Chart</i> Uang Saku Pelajar/Mahasiswa	5-6
5.6	<i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal	5-7
5.7	<i>Pie chart</i> Jenis Kereta Api yang digunakan	5-7
5.8	<i>Pie Chart</i> Proses Pembelian Tiket Online	5-8
5.9	<i>Pie Chart</i> Tempat Pembelian Tiket Manual	5-8
5.10	<i>Pie Chart</i> Tujuan Perjalanan	5-9
5.11	<i>Pie Chart</i> Sumber Informasi	5-10
5.12	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Perjalanan	5-10
5.13	<i>Pie Chart</i> Keutamaan Memilih Kereta Api	5-11
5.14	<i>Pie Chart</i> Media Sosial	5-12
5.15	<i>Pie Chart</i> Biaya Konsumsi	5-12
5.16	Histogram Kelas Ekonomi	5-24
5.17	Grafik Normal P-Plot	5-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.18	Scatter Plot	5-25
5.19	Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	5-35
5.20	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-39
5.21	Histogram Kelas Eksekutif	5-42
5.22	Grafik Normal P-Plot	5-43
5.23	Scatter Plot Eksekutif	5-43
5.24	Peta <i>Importance Performance Analysis</i> Eksekutif	5-52
5.25	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan Eksekutif	5-57
5.26	Kursi KA Argo Parahyangan kelas ekonomi	5-67
5.27	Pegawai KA Argo Parahyangan dalam berpakaian	5-70
5.28	Interior KA Argo Parahyangan	5-71
5.29	Toilet KA Argo Parahyangan	5-72
5.30	Interaksi KA Argo Parahyangan	5-76
5.31	Kursi KA Argo Parahyangan kelas Eksekutif	5-79
5.32	Gerbong KA Argo Parahyangan	5-84
5.33	Pegawai dalam Melayani	5-85
5.34	Interior KA Argo Parahyangan eksekutif	5-91
5.35	Toilet KA Argo Parahyangan	5-92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Tabel Normal	1
2.	Tabel Nilai R Product Moment	2
3.	Tabel Tingkat Kepentingan Ekonomi	3
4.	Tabel Tingkat Kepentingan Eksekutif	4
5.	Tabel Tingkat Kinerja Ekonomi	5
6.	Tabel Tingkat Kinerja Eksekutif	6
7.	Tabel Loyalitas	8
8.	Kesioneer	7

