

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API MELALUI APLIKASI  
KAI ACCESS**

**(Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Besar  
Madiun Daerah Operasi VII Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

**Nama : Bambang Wicaksono  
NIM : 51413401**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2019**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API MELALUI APLIKASI  
KAI ACCESS**  
**(Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Besar  
Madiun Daerah Operasi VII Madiun)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Bambang Wicaksono (NIM: 51413401)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen

Madiun, 18 Desember 2018  
Disetujui dan diterima baik oleh  
Pembimbing

**Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0721048301

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



**Mujilan, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0702067703

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



**Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API MELALUI APLIKASI  
*KAI ACCESS*  
(Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi *KAI ACCESS* di Stasiun Besar  
Madiun Daerah Operasi VII Madiun)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Bambang Wicaksono (NIM: 51413401)**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen

Madiun, 10 Januari 2019  
Tim Penguji Skripsi

1. **Dra. Dyah Kurniawati, M.Si**  
**NIDN. 0713126601**
2. **Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.**  
**NIDN. 0717128001**
3. **Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.**  
**NIDN. 0721048301**



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI ACCESS (Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Besar Madiun Daerah Operasi VII Madiun)** tidak memuat karya milik orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa dibatalkan.

Madiun, 18 Desember 2018



Bambang Wicaksono

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan".(Q.S Asy Syarh ayat 5)

"Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang". (H.R.Tirmidzi)

"Bhwa Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai kaum itu sendiri yang mengubah nasib atau keadaan yang ada pada dirinya" (QS

*Ar-Ra'd 11)*

"Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasamu)"

(H.R. Muslim)

*Persembahkan kepada:*

- ❖ *Allah SWT.*
- ❖ *Ayahku dan Alm. Ibuku yang tercinta*
- ❖ *Adikku yang tersayang*
- ❖ *Keluarga besarku*
- ❖ *Para rekan-rekan kerjaku*
- ❖ *Rekan mahasiswa Unika Wima Madinun*

## **ABSTRAKSI**

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan penggunaanya, banyak masyarakat yang menginginkan suatu kemudahan untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya adalah kebutuhan mobilitas dengan penggunaan transportasi kereta api. Dengan aplikasi KAI ACCESS diharapkan dapat menjadi solusi yang dihadirkan oleh perusahaan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan tiket kereta api. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan nilai kepercayaan dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga konsumen dapat membuat keputusan dengan mudah untuk membeli tiket menggunakan aplikasi KAI ACCESS tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan pembelian tiket kereta api melalui aplikasi KAI ACCESS. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan data primer serta teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api yang melakukan pemesanan dan pembelian tiket kereta melalui aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Besar Madiun Daerah Operasi 7 Madiun yang berjumlah 97 orang. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji parsial (uji t). Hasil penelitian ini membuktikan secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci : kepercayaan, kemudahan, keputusan pembelian**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta’ala Yang Maha Pemurah dan Lagi Maha Penyayang, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta’ala, yang telah melimpahkan Hidayah, Inayah, Rahmat dan berkat Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI ACCESS (Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Besar Madiun Daerah Operasi VII Madiun)**”. Tujuan dari penulisan laporan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta doa selama proses penyusunan skripsi, yaitu:

1. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Bapak Ardianus Laurens, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar, meluangkan waktu dan perhatian dalam membimbing untuk penyelesaian laporan skripsi.

4. Seluruh jajaran Bapak/Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Seluruh karyawan, pegawai perpustakaan, dan staf TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
6. Bapak Samsudiarso (ayah), Alm. Ibu Rully Ani (ibu), dan Massruroch Wenny (adik) yang tidak mengenal lelah selalu memberi semangat, doa dan sebagai motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh-saudaraku dan keluarga besarku yang memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan dan atasan kerja, beserta keluarga besar dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 7 Madiun yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman-teman dari Fakultas Ekonomi khususnya Prodi Manajemen kelas malam dan pagi yang bersedia memberikan dukungan serta bantuan bagi penulis.
10. Beserta pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat untuk menyempurnakan penulisan skripsi sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca ataupun penelitian selanjutnya.

Madiun, 10 Januari 2019

**Bambang Wicaksono**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	8
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
A. Telaah Teori .....	11
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2. Pengertian Pemasaran Jasa .....	12
3. Perilaku Konsumen.....	14
4. Kepercayaan.....	16
5. Kemudahan.....	23
6. Keputusan Pembelian.....	25
B. Pengembangan Hipotesis .....	28
1. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian .....	28
2. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan pembelian .....	30
C. Kerangka Konseptual .....	32
BAB III METODA PENELITIAN .....	33
A. Desain Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	36
1. Variabel Penelitian .....	36
2. Definisi Operasional .....	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
F. Teknik Analisis Data .....	39
1. Uji Kualitas Data .....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	40
3. Regresi Linier Berganda .....	42
4. Koefisien Determinasi .....	43
5. Uji Hipotesis Secara Parsial .....	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
2. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan .....	48
B. Karakteristik Responden .....	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	50
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
C. Hasil Penelitian.....	54
1. Statistik Deskriptif .....	54
a. Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	55
b. Deskripsi Variabel Kemudahan .....	56
c. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	57
2. Uji Kualitas Data .....	58
a. Uji Validitas .....	58
b. Uji Reliabilitas .....	60
3. Uji Asumsi Klasik .....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Multikolonieritas.....	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	63

5. Uji Koefisien Determinasi .....	65
6. Uji Hipotesis .....	66
a. Uji Statistik t (Uji Parsial).....	66
D. Pembahasan .....	68
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan pembelian.....	68
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan pembelian.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Implikasi Manajerial.....	73
C. Keterbatasan Penelitian .....	74
D. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

TABEL 1.1	Tabel daftar jumlah penumpang kereta api.....	1
TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	50
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	51
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	52
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
TABEL 4.6	Skala Interval.....	54
TABEL 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	55
TABEL 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan.....	56
TABEL 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	57
TABEL 4.10	Hasil Uji Validitas.....	59
TABEL 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
TABEL 4.12	Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov.....	61
TABEL 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
TABEL 4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
TABEL 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
TABEL 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
GAMBAR 3.1	Kurva Uji t.....	44
GAMBAR 4.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X1.....	67
GAMBAR 4.2	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X2.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Data Variabel / Jawaban Pernyataan Responden
- Lampiran 4 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Tabel r dan Tabel t