

PENGARUH SISTEM E-TICKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA KERETA API DI DAOP 8 SURABAYA

Fathur Rahman
Meyti Hanna Ester Kalangi

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya
Jl. Perak Barat. No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur 60177

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi. Transportasi dalam eramanapun selalu dibutuhkan oleh masyarakat, karena transportasi sebagai penunjangkebutuhan dari masyarakat sehingga terdapat sistem e-ticketing. Untuk itu maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 50 orang yang diambil dari populasi konsumen kereta api di DAOP 8 Surabaya (menggunakan rumus Ferdinand, 2006) .

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem E-ticketing (X_1) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap keputusan Penggunaan Jasa (Y) dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem E-Ticketing (X_1) sebesar $1,276 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,208 > 0,05$ dengan nilai determinasi sebesar 18,4%;, sedangkan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Keputusan penggunaan Jasa (Y) Dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar $5,699 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai koefisien determinasi 50,1%; lalu secara simultan Sistem e-ticketing (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan Penggunaan Jasa(Y). dapat diketahui bahwa nilai Fhitung (23.212) $> 4,08$ dan nilai Sig. ($0,000$) $< 0,05$ dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,7%.

Kata Kunci: Desain Produk, Promosi dan Keputusan Pembelian

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan pelayanan

dengan memanfaatkan digitalisasi. Apabila perusahaan tidak mau memanfaatkan digitalisasi saat ini, maka perusahaan akan kesulitan dalam banyak hal, salah satunya dalam segi pemasarannya. Tentunya perusahaan mau tidak mau diharuskan mengikuti perkembangan zaman agar selalu eksis dalam dunia usaha. Seperti halnya usaha transportasi yang saat ini semuanya memanfaatkan digitalisasi agar memudahkan pencarian konsumen akan jasa transportasi yang dibutuhkan.

Transportasi dalam era manapun selalu dibutuhkan oleh masyarakat, karena transportasi sebagai penunjang kebutuhan dari masyarakat. Sehingga transportasi selalu mengalami perubahan yang lebih baik dan semakin bertambah pula transportasi-transportasi yang menunjang kebutuhan masyarakat atau konsumen. Seperti kalau dulu kapal hanya berupa rakitan kayu yang diberi kain di atasnya yang berfungsi sebagai penggerak kapal, kalau sekarang kapal berupa besi yang disusun dan digerakkan oleh mesin dan kalau dulu tidak ada pesawat terbang, kalau sekarang ada pesawat terbang. Disamping sebagai penunjang kebutuhan masyarakat, transportasi juga sebagai usaha yang bisa dibilang sangat menguntungkan, karena selalu dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu perusahaan transportasi yang saat ini masih eksis adalah PT. Kereta Api Indonesia. PT. KAI termasuk BUMN dalam lingkup kementerian perhubungan. Layanan PT. KAI sendiri yakni melayani layanan jasa kereta api yang bertujuan untuk memindahkan barang maupun orang untuk meningkatkan pembangunan negara. Seperti yang telah dilihat sekarang perkembangan fasilitas dan prasarana kereta api jauh lebih maju dibandingkan beberapa dekade yang lalu karena PT. KAI semaksimal mungkin berinisiatif untuk meningkatkan layanannya.

Kualitas layanan adalah totalitas penampilan dan fitur dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan hati konsumen. Jika perusahaan memiliki nilai yang baik di mata pelanggan, jika pelanggan ini datang dengan ide-ide bagus dan menjadi pelanggan setia atau reseller, pelayanan yang baik merupakan peluang bagi perusahaan. Jika Anda puas dengan layanan perusahaan jasa, itu akan mempengaruhi perusahaan secara positif. Kualitas Chandra dan Tigiptiono (2012) mencerminkan kualitas penyampaian produk yang menguntungkan pelanggan. Istilah harga sering digunakan untuk merujuk pada kualitas suatu produk.

Produk yang mencurigakan. Secara umum kualitas layanan pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan berhak untuk membeli setiap saat bila puas dengan layanan yang diberikan. Untuk bertahan dalam kondisi persaingan saat ini, perusahaan perlu menciptakan peluang pasar, penting bagi perusahaan untuk fokus pada pengembangan kepuasan pelanggan, dan ini adalah kuncinya agar perusahaan berhasil dalam persaingan untuk terus menggunakan layanan yang mereka berikan.

Kepuasan pelanggan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memiliki banyak manfaat seperti mempengaruhi keharmonisan bisnis-ke-pelanggan, menciptakan landasan bagi pengecer dan pelanggan setia, dan memberikan saran yang sangat baik kepada pelanggan perusahaan. Omar (2015: 65) Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan tertinggi konsumen setelah membandingkan temuannya dengan harapannya. Jika seseorang pelanggan puas dengan harga suatu produk atau jasa, mereka lebih mungkin untuk tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lebih lama.

Rumusan masalah dalam penelitian ini:

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Sistem e-ticketing berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api ?.
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api ?.
3. Apakah Sistem e-ticketing dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian tiket kereta api ?.

Tujuan penelitian ini:

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengembangkan, menguji dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-ticketing* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta

- Api,
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api,
 3. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-ticketing* dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sesuatu yang dapat digunakan atau bermanfaat terhadap pihak-pihak lain, baik untuk meningkatkan atau memperbaiki apa yang telah ada dan untuk pemahaman atas gejala-gejala yang sama, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diperoleh diantaranya adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melihat pengaruh Sistem *e-ticketing* terhadap perusahaan agar bisa membantu ataupun mengembangkan kekurangan yang ada untuk menambah daya tarik bagi para pengguna.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan untuk mahasiswa dalam memilih ataupun memberi referensi perihal sistem *e-ticketing* dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. Kereta Api Indonesia untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam keputusan pembelian atau penggunaan jasa kereta api.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk menambah wawasan dan ilmu untuk penulis tentang bagaimana pengaruh sistem *e-ticketing* dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. Kereta Api Indonesia. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

LANDASAN TEORI

Sistem e-ticketing

digitalisasi saat ini adalah sistem E-ticketing, Tiket elektronik mempunyai definisi yakni suatu bentuk jasa yang digunakan untuk melayani calon penumpang yang akan berpergian dengan menggunakan kendaraan umum seperti kereta api, bis, dan pesawat secara efisien. Fasilitas yang digunakan dalam tiket elektronik yakni harus melakukan pemesanan secara online yang memiliki banyak keuntungan untuk calon pengguna jasa yang ingin lebih efisien dan cepat atau seseorang yang tidak memiliki waktu luang ke lokasi penjualan tiket.

Keunggulan dalam pemesanan secara tiket elektronik yakni calon konsumen tidak perlu antri sehingga hal ini cocok bagi masyarakat yang menerapkan hidup e-lifestyle dengan pembayaran dapat dilakukan secara e-money. Jadi dengan adanya sistem e-ticketing banyak mengurangi berbagai hal yang dirasa kurang efisien, dan diharapkan juga kedepannya dengan adanya digitalisasi dapat merambah ke aspek layanan lainnya. Sehingga mempermudah dalam menanggapi berbagai macam persoalan yang dihadapi oleh konsumen. Dengan adanya digitalisasi ini diharapkan semua bisa berjalan secara sistematis dan efisien. Akan tetapi kita tidak boleh terlena akan kemudahan dari teknologi karena apabila kita sampai terlena maka akan menghilangkan budaya serta sifat kemanusiaan pada diri kita. Sehingga kita perlu membatasi diri agar tidak sampai terlena akan teknologi. Karena kita tetap harus berbudaya dan berkemanusiaan.

Kualitas Pelayanan

Berikut ialah definisi kualitas pelayanan menurut Nasution (2015) kualitas ialah indikator bagaimana suatu produk dilihat dari standar yang telah ditentukan. Hal ini yang berkaitan dengan waktu, bahan, kinerja, atau ciri-ciri sehingga kualitas mencakup banyak hal yang terlihat maupun tidak.

Dapat beberapa perusahaan yang kesulitan dalam melakukan layanan terbaik hal itu dapat

disebabkan karena beberapa dimensi seperti : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, Tjiptono (2014). Pelayanan sangatlah saling berhubungan dengan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, pelayanan dengan kualitas yang baik dapat memberikan rasa yang puas kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan sertadihormati keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Samapara (2017) mendefinisikan bahwa pelayanan ialah aktivitas yang memerlukan interaksi secara langsung dengan orang maupun mesin sehingga merasa puas.

Menurut Tjiptono (2016), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari suatu perusahaan dan mengatur tingkat keunggulan untuk mencapai kepuasan pelanggan". Menurut Maulidin (2010), "Kualitas layanan adalah perbedaan antar kenyataan dan apa yang diharapkan pelanggan atau konsumen dari layanan yang mereka terima atau terima ketika menggunakan layanan yang mereka beli".

Jasa

Jasa ialah aktivitas yang berhubungan langsung dengan konsumen namun yang diperoleh secara berkesinambungan dan dikonsumsi terus – menerus. Jadi, jasa tidak selalu bisa terlihat tetapi hasilnya selalu bisa dirasakan oleh para pengguna jasa atau konsumen. Jasa sangatlah penting bagi masyarakat karena jasa juga merupakan penunjang kelangsungan kegiatan masyarakat agar kebutuhan hidup bisa berlangsung dengan tertata atau bisa memperlancar, Norman (2017).

Hubungan Sistem E-ticketing dengan Keputusan Penggunaan Jasa

Sistem penjualan dulu sangatlah identik dengan antri, dimana semakin banyak peminat jasa yang dijual semakin panjang pula antriannya. Pada era globalisasi saat ini tentunya didukung oleh digitalisasi maka sistem penjualan tiket bisa dilakukan secara mobile, artinya bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Sehingga mempermudah bagi para konsumen dalam pencarian informasi tentang penjualan jasa yang dilakukan dengan sistem tiket, mulai dari informasi jadwal keberangkatan, kuota penumpang, tarif, sampai informasi mengenai iklan atau promo lainnya yang bersangkutan jasa yang dijual. Tentunya dengan adanya permasalahan atas hubungan ini diharapkan dapat memunculkan solusi atau saran-saran agar dapat meningkatkan sistem e-tiket dan memajukan perusahaan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Penggunaan Jasa

Karyawan yang berkerja pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa harus memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan mendalam mengenai produk yang ditawarkan perusahaannya, sehingga dengan kemampuan ini, maka konsumen akan merasa nyaman dan akan menjadi pelanggan potensial.

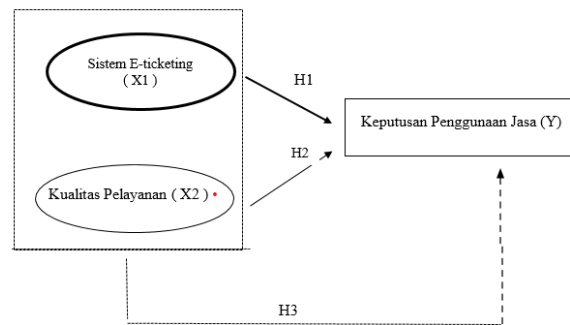
Hal ini sangat penting bagi perusahaan karena kualitas pelayanan akan berdampak pada keputusan calon pengguna jasa. Jika konsumen baik maka citra merek perusahaan baik, begitu sebaliknya. Tentunya dengan adanya permasalahan atas hubungan ini diharapkan dapat memunculkan solusi atau saran-saran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memajukan perusahaan.

Hubungan Sistem E-ticketing dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Penggunaan Jasa

Dengan adanya Sistem E-ticketing dan Kualitas Pelayanan yang baik mampu memberikan rasa yang puas bagi para konsumen, maka dari itu perlu ada nya peningkatan agar selalu menjadi pilihan nomor 1 dalam pemilihan jasa transportasi oleh para konsumen. Dan agar mendapatkan saran-saran atau masukan-masukan baru untuk mengembangkan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia serta memajukannya dan selaludiminati oleh seluruh masyarakat Indonesia dalam hal transportasi dari segi layanan transportasi penumpang dan transportasi pengiriman barang. Tidak menutup kemungkinan PT. Kereta Api Indonesia akan memperluas wilayah pengirimannya atau tujuan dari keberangkatannya dalam menunjang kelancaran ekonomi atau kebutuhan sehari-hari dari masyarakat Indonesia.

Kerangka Berfikir

Menurut (Sugiyono, 2015) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Konsep yang mendasari penelitian ini adalah berdasarkan tinjauan teoritis dan tinjauan empiris yang ada, akan dicoba untuk menguji pengaruh system e-ticketing dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya (PT. Kereta Api Indonesia).dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian adalah:

H1 : Sistem *E-ticketing* berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa;

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa;

H3 : Sistem *E-ticketing* dan kualitas pelayanan saling berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini jenis penelitian kuantitatif yang artinya meneliti suatu populasi pada sampel yang telah ditentukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk menguji dugaan peneliti, Sugiyono (2018). Tentunya manfaat dari jenis penelitian ini hasil yang telah didapat sangat akurat, sehingga peneliti bisa dengan mudah membuat kesimpulan dari penelitian ini.

Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel ialah bagian dari populasi. Penelitian ini memiliki populasi yang tidak menentu sehingga diperlukan perhitungan yakni (Fedinand, 2006):

$$n = (25 \times \text{variabel independen})$$

$$= 25 \times 2 \text{ Variable Independen (Sistem E-ticketing dan Kualitas Pelayanan)} = 50 \text{ sampel}$$

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yakni *random sampling* yang artinya seluruh populasi dapat mempunyai kesempatan untuk dipilih sebagai anggota sampel, Sugiyono (2018).

Sistem e-ticketing (X1)

Sistem, e-ticketing (Lee dan Wan, 2017) Cara pembayaran, Cara pemesanan, Pemberian informasi, Kemudahan pemesanan.

Kualitas pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 2018) Penampilan fisik; Kemampuan memberikan jasa yang sesuai, Mengatasi keluhan konsumen, Menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari konsumen, Memberikan perhatian ke konsumen.

Keputusan Penggunaan jasa (Y)

Keputusan Penggunaan Jasa (Tjiptono, 2015) Kemantapan produk, Kebiasaan membeli produk, Memberikan rekomendasi, Pembelian ulang.

Metode Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian maka dilakukan pengumpulan data. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan prosedur sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2012) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Observasi

Menurut Abdurrahman Fatoni (2011) menyatakan observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Data yang di peroleh dari kuesioner dalam bentuk kualitatif dikonversikan terlebih dahulu menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut adalah tabel skala pengukuran (skala likert) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran (Skala Likert)

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3

4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiono, 2012

Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini adalah data yang dikumpulkan secara langsung berupa hasil kuesioner respon dan mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi terhadap kinerja karyawan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian terdahulu, studi pustaka, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) bahwa teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *product moment* dengan indikator bahwa item dikatakan valid jika nilai rhitung > rtabel. Dengan cara mencari rtabel = n – k (variabel independen),Ghozali (2018).

2. Uji Realibilitas

maka penelitian melakukan uji reliabilitas setiap variabelnya. Uji reliabilitas akan digunakan dalam penelitian ini, dengan metode *Cronbach Alpha*. Hasil pengambilan keputusannya adalah jika suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2011).

3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011) uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah penaksir dalam regresi merupakan penaksir kolinear tak bias terbaik. Uji asumsi klasik terdiri dari :

1. Uji Normalitas
2. Uji Heteroskedastisitas
3. Uji Multikolinearitas
4. Uji Linearitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Dalam penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja karyawan

α = Konstanta

β_1 = Koefisiensi regresi variabel proses rekrutmen

β_2 = Koefisiensi regresi variabel proses seleksi

X1 = Proses rekrutmen

X2 = Proses seleksi

ε = Estimasi *error* dari masing-masing variabel

Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk melihat adakah pengaruh secara satu persatu antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari : sistem *e-ticketing* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara individu terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu keputusan penggunaan jasa. H0 diterima ketika nilai t hitung $< t_{table}$ dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H0 ditolak ketika nilai t hitung $> t_{table}$ dengan signifikansi kurang dari 0,05

2. Uji T (Parsial)

Dalam penelitian ini pengujian hubungan variabel independen (X) yang terdiri dari : sistem *e-ticketing* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara individu terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu keputusan penggunaan jasa. H0 diterima ketika nilai F hitung $< F_{table}$ dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H0 ditolak ketika nilai F hitung $> F_{table}$ dengan signifikansi kurang dari 0,05.

Uji Koefisien Determinasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen dengan melihat pada hasil uji *Adjusted R Square*. Selain itu, dapat juga dilihat seberapa besar persen yang dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Pada uji validitas bertujuan mengetahui sah tidaknya hasil dari kuisioner, dapat dikatakan valid pada kuisioner apabila pernyataan mampu mengungkapkan kuisioner untuk sesuatu yang rencananya akan diukur pada kuisioner tersebut Ghozali (2013) uji validitas ini dapat dilihat dari hasil yang dilakukan peneliti sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Keterangan
Sistem E-ticketing (X1)		
X1.1	0,632	VALID
X1.2	0,751	VALID
X1.3	0,706	VALID
X1.4	0,471	VALID
X1.5	0,767	VALID
Kualitas Pelayanan (X2)		
X2.1	0,653	VALID
X2.2	0,832	VALID
X2.3	0,893	VALID
X2.4	0,860	VALID
X2.5	0,802	VALID
Keputusan Penggunaan Jasa		

Item	Rhitung	Keterangan
(Y)		
Y1.1	0,821	VALID
Y1.2	0,856	VALID
Y1.3	0,779	VALID
Y1.4	0,773	VALID
Y1.5	0,697	VALID

Sumber : Data Primer Diolah SPSS (2022)

Uji Realibilitas

Sejauh mana pengukuran pada suatu uji yang digunakan pada tingkat kestabilan dengan memakai objek yang sama maka peneliti dapat mengetahui hasil jawaban dari kuisioner yang banar benar stabil. Kuesioner dikatakan reliabel jika ada jawaban pada pernyataan terdapat konsistensi yang stabil. Pada uji reabilitas uji statistik ini menggunakan Cronbach's Alpha $> 0,60$. Ghozali (2016) :

Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas

VARIABEL	<i>Cronbach Alpha's</i>	Keterangan
Sistem E-Ticketing (X1)	0,686	RELIABEL
Kualitas Pelayanan (X2)	0,871	RELIABEL
Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	0,828	RELIABEL

Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha's $> 0,60$ maka semua item pada variabel penelitian dianggap reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

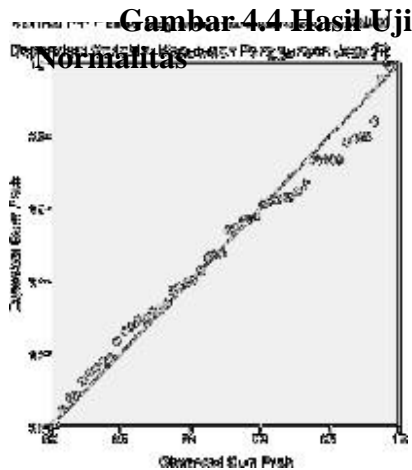
Pada penelitian uji normalitas, residual atau variabel pengganggu bertujuan meneliti model regresi Ghozali (2016). Peneliti dapat mengatakan normal apabila yang dilakukan uji normalitas mampu melihat adanya normal probability plot dengan melakukan perbandingan distribusi normal dan kumulatif . Distribusi normal dapat menentukan garis lurus pada satu diagonal, data residual dan plotting akan melakukan perbandingan pada diagonal

Sesuai prinsip normalitas diketahui untuk mengetahui penyebaran (titik) yang diperoleh data terhadap grafik pada sumbu diagonal dengan mengetahui residual dan histogramnya, penentuan dalam mengambil keputusan ialah dapat dilihat terdapat penyebaran data di sekitar diagonal garis dan menunjukkan arah garis, grafik histogramnya mengikuti distribusi pola normal, model regresi ini maka dapat dikatakan asumsi normalitas

Apabila penyebaran garis jauh dari diagonal dan tidak mengikuti atau histogram grafik tidak

mengikuti pola distribusi normal, dapat dikatakan asumsi tidak normalitas.

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak menyimpang dan tidak bertumpukan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Perolehan uji yang digunakan pada multikolinieritas ini untuk mengetahui adanya variabel independen dan korelasi seperti Desain produk, Promosi dan keputusan pembelian. Terlihat adanya multikolinieritas pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Apabila tolerance nilai < 0,1 atau VIF > 10 dapat dikatakan multikolinieritas. Apabila tolerance nilai > 0,1 dan VIF < 10 dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
E-Ticketing (X1)	.804	1.244
Kualitas Pelayanan (X2)	.763	1.456

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

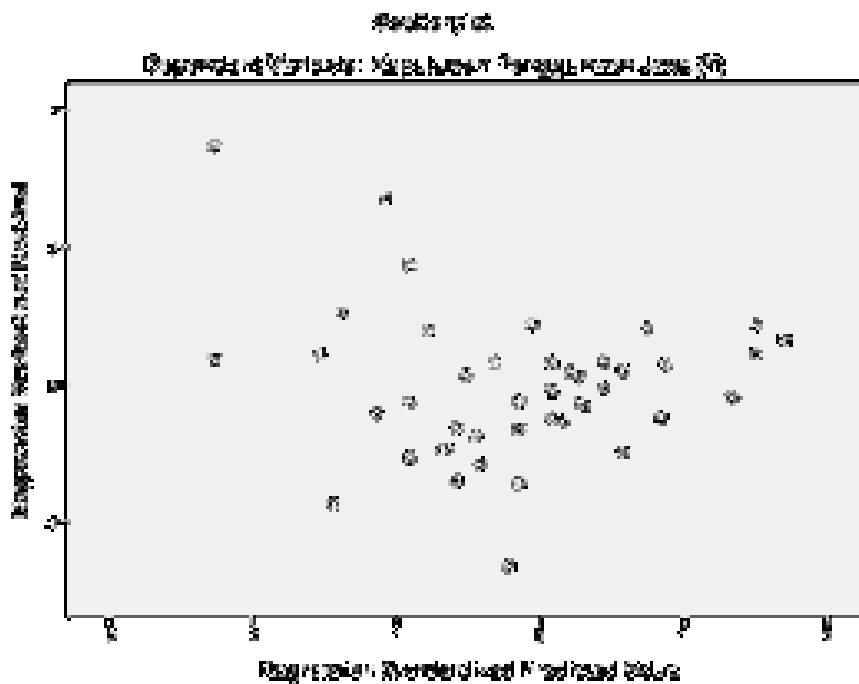
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai tolerance pada variabel sistem e-ticketing (X1) sebesar 0,804 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,244 < 10,00 sedangkan nilai tolerance pada variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,763 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,456 > 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas pada penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas mempunyai masing-masing nilai yang berbeda dengan mengidentifikasi terjadinya varian variabel dependen yakni desain produk dan promosi pada model regresi. Untuk menggunakan scatterplot masalah yang dihadapi pada uji heteroskedastisitas yang ditemukan pada penelitian yaitu plot prediktor terstandarisasi pada model residual terstandarisasi berdasarkan tabel bahwa nilai variabel signifikansi memiliki nilai > 0,05, yang artinya maka data

tersebut dianggap tidak memiliki masalah pada heteroskedastisitas

Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola dan menyebar mendekati nilai 0. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Uji Linieritas

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.359	2.462		1.771	.083
E-Ticketing (X1)	.170	.133	.144	1.276	.208
Kualitas Pelayanan (X2)	.599	.105	.644	5.699	.000

Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi pada penelitian ini jika dilihat pada kolom B yakni :

$$Y = 4,359 + 0,170X1 + 0,599X2$$

Persamaan di atas memiliki makna bahwa nilai konstanta pada penelitian ini sebesar 4,359 yang artinya bahwa jika variabel Sistem E-Ticketing (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) nilai nol maka variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) akan meningkat sebesar 4,359.

Nilai koefisien regresi pada variabel Sistem E-Ticketing (X1) sebesar 0,170 pengaruh positif. Maka dapat dinyatakan jika variabel Sistem E-Ticketing (X1) meningkat satu maka variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,170.

Nilai koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,599 pengaruh positif. Maka dapat dinyatakan jika Kualitas Pelayanan (X2) meningkat satu maka variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,599.

Uji Determinasi

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.518	.497	2.549

Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted Square sebesar 0,497. maka dapat dinyatakan bahwa variabel Sistem E-Ticketing (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh sebesar 49,7% terhadap variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) sedangkan 100% - 49,7% = 50,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji F (Uji F)

Perumusan hipotesis untuk uji F pada penelitian ini yakni sebagai berikut :

H3 = Sistem E-ticketing dan kualitas pelayanan saling berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

Ho = Sistem E-ticketing dan kualitas pelayanan tidak saling berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

Tabel 4.14 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	327.616	2	163.808	25.212	.000 ^b
	Residual	305.364	47	6.497		
	Total	632.980	49			

Berikut cara menghitung nilai Ftabel :

$$F_{\text{tabel}} : (k : n - k)$$

Keterangan :

k : jumlah variabel independent

n : jumlah data responden

$$F_{\text{tabel}} : (k : n - k) = (2 : 50 - 2) = (2 : 48) = 4,08$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung (23.212) > 4,08 dan nilai Sig. (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima sehingga variabel Sistem E-ticketing dan kualitas pelayanan saling berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa.

Uji T (Parsial)

Perumusan hipotesis pada penelitian ini untuk uji T :

H1 : Sistem e-ticketing berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

Ho : Sistem e-ticketing tidak berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

Ho : Kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya

Tabel 4.15 Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.359	2.462		1.771	.083
E-Ticketing (X1)	.170	.133	.144	1.276	.208
Kualitas Pelayanan (X2)	.599	.105	.644	5.699	.000

Berikut cara menghitung nilai ttabel :

$$ttabel : (\alpha / 2 : n - k - 1)$$

Keterangan :

k : jumlah variabel independentn : jumlah data responden

$$\begin{aligned} ttabel : (\alpha / 2 : n - k - 1) &= (0,05 / 2 : 50 - 2 - 1) \\ &= (0,025:47) \\ &= 2,012. \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel di atas pada kolom t diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem E-Ticketing (X1) sebesar $1,276 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,208 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak sehingga Sistem e-ticketing tidak berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya sedangkan nilai thitung variabel Sistem Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $5,699 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,00 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima sehingga Kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya.

Pembahasan

Tabel 4.16 Hasil Uji Variabel Dominan

Variabel	R Squared	Kontribusi
Sistem E-Ticketing (X1)	0,184	18,4%
Kualitas Pelayanan (X2)	0,501	50,1%

Sumber : Data Diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R Squared pada variabel Sistem E-Ticketing (X1) sebesar 18,4% dan nilai R Squared pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 50,1% sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang berpengaruh secara dominan sebesar 50,1% yang dimiliki oleh kualitas pelayanan (X2).

1. Pembahasan

Responden pada penelitian ini yakni tersebar ke pengguna jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya sebanyak 50 responden terbagi berdasarkan jenis kelamin yakni 36 responden yang berjenis kelamin pria dengan persentase sebesar 72% dan 14 responden berjenis kelamin wanita dengan persentase sebesar 28% sedangkan jumlah persentase responden berdasarkan usia yakni yang berusia 16-20 tahun berjumlah 7 responden dengan persentase sebesar 14%, yang berusia 21-30 tahun berjumlah 28 responden dengan persentase sebesar 56%, dan yang berusia > 30 tahun berjumlah 15 responden dengan

persentase sebesar 30%.

2. Hubungan Sistem E-Ticketing Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem E-Ticketing (X1) sebesar $1,276 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,208 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak sehingga sistem e- ticketing tidak berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya dengan nilai koefisien determinasi sebesar 18,4% mempengaruhi variabel keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) yang menemukan bahwa tidak ada pengaruh penerapan sistem tiket elektronik terhadap keputusan untuk menggunakan jasa PT KAI. Dapat disebabkan karena pengguna masih belum secara rutin menggunakan sistem tiket secara online dan atau pelayanan yang ditawarkan dari aplikasi sendiri belum mencapai hasil yang maksimal sehingga minat mereka rendah untuk menggunakan jasa kereta api dengan tiket online. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan apa yang diteliti oleh Orientani (2017). Ia berpendapat bahwa sistem tiket elektronik berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $5,699 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,00 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima sehingga Kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya dengan nilai koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan sebesar 50,1%.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manik (2017) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa layanan taksi kosti Semarang karena bagaimanapun jika tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau usaha dalam bidang jasa tidak tinggi maka keputusan calon pengguna untuk menggunakan jasanya pun akan rendah pula. Faktor utama yang harus dilihat agar usaha yang bergerak dibidang jasa ialah dapat terus berkembang yakni dengan meningkatkan pelayanan seperti keramahan staff, kecepatan dalam melayani dan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah memadai.

4. Hubungan Sistem E-Ticketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung ($23,212$) $> 4,08$

dan nilai Sig. (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima sehingga variabel Sistem E-ticketing dan kualitas pelayanan saling berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,7% terhadap variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) sedangkan $100\% - 49,7\% = 50,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dari kedua nilai koefisien determinasi yang telah disebutkan di atas maka dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh secara dominan yakni variabel kualitas pelayanan sebesar 50,1%.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Sistem e-ticketing (X_1) mempunyai pengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya (Y), dengan nilai thitung variabel Sistem E-Ticketing (X_1) sebesar 1,276 < 2,012 dan nilai Sig. sebesar 0,208 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak sehingga sistem e- ticketing tidak berpengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya dengan nilai koefisien determinasi sebesar 18,4% mempengaruhi variabel keputusan penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya
2. Kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh parsial terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) kereta api di DAOP 8 Surabaya, dengan nilai thitung variabel Sistem Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 5,699 < 2,012 dan nilai Sig. sebesar 0,00 < 0,05 dan nilai koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan sebesar 50,1%.
3. Sistem e-ticketing (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) kereta api di DAOP 8 Surabaya dengan pengaruh variabel yang dominan ialah variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung (23.212) > 4,08 dan nilai Sig. (0,000) < 0,05, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,7% terhadap variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y) sedangkan $100\% - 49,7\% = 50,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Saran

4. Bagi Perusahaan

Untuk meningkatkan Sistem e-ticketing dan Kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen tetap tinggi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem e-ticketing dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan Jasa dan bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan Sistem E-ticketing dan Kualitas pelayanan yang bagus untuk tingkat penggunaan jasa kereta api di DAOP 8 Surabaya;

5. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini hanya memiliki 2 variabel bebas yaitu Sistem e-ticketing, Kualitas Pelayanan dan memiliki 1 variabel terikat Keputusan Penggunaan Jasa termasuk sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan pembandingan dengan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

6. Bagi penelitian

Selanjutnya penggalan tiga variabel ini untuk diteliti, dapat terus dilakukan. Sebaiknya juga menambah variabel lain selain kedua variabel independen yang telah diteliti, sehingga terlihat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arofatin. (2018). Analisis Determinan Minat Penggunaan Sistem Informasi E-ticketing
- Devina. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api di Stasiun Banten
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Nasution, M.Nur. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality. Management). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurainisa. (2022). Pengaruh Penerapan E-ticketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Tiket Kereta Api di Semarang
- Sanusi, A. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis. Salemba empat : Jakarta
- Sinambela. Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun.
- Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta,Bandung
- Suparman. (2021). Pengaruh E-Ticket dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat AirAsia
- Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Gramedia: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy (2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Trisnowati. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di Terminal Bis di Yogyakarta
- Umar, Husein. (2015). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, PT Gramedia Pustaka. Utama :Jakarta
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler.(2013). Service Marketing - Integrating. Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition. New York: McGraw Hill.