

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN
TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI
STASIUN KERETA API PRABUMULIH**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Disusun oleh:

BAYU YAHYA MUHAIMMI

2021110074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Pembelian Tiket pada Konsumen Pt. Kereta Api
Indonesia (Kai) Di Stasiun Kereta Api Prabumulih

Disusun Oleh

Nama : Bayu Yahya Muhaimmi

NIM : 2021110074

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih

Menyetujui,

Nama Pembimbing
1. Yudi Tusri, S.E., M.Si.
Pembimbing I

Tanggal

Tanda Tangan

14-08-2025

2. Resi Marina, S.E., M.Si.
Pembimbing II

14-08-2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Prabumulih

Amandin, S.Pt., M.M
NIDN.022057601

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Pembelian Tiket pada Konsumen Pt. Kereta Api
Indonesia (Kai) Di Stasiun Kereta Api Prabumulih

Disusun Oleh

Nama : Bayu Yahya Muhaimmi

NIM : 2021110074

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih

Menyetujui,

Ketua Penguji



Yudi Tusri, S.E., M.Si.

NIDN.0214087261

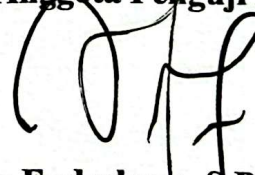
Anggota Penguji I



Amandin, S.Pt., M.M.

NIDN.022057601

Anggota Penguji II



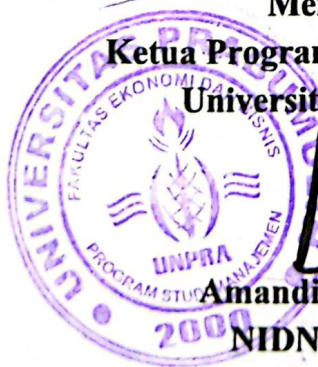
Romsa Endrekson, S.P., M.M.

NIDN.0213057202

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Prabumulih



Amandin, S.Pt., M.M

NIDN.022057601

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bayu Yahya Muhaimmi

NIM : 2021110074

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI STASIUN KERETA API PRABUMULIH” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Prabumulih, 20 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Bayu Yahya Muhaimmin

2021110074

MOTTO

“Slow Progress is still progress”

“Setiap Hari Adalah Kesempatan yang Baru, Jangan Menunggu Kesempatan,

Ciptakan Kesempatan”

“Hidup Bukan Soal Menemukan Diri, Tapi Menciptakan Diri”



**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN
TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI
STASIUN KERETA API PRABUMULIH**

Oleh:

Bayu Yahya Muhaimmi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Prabumulih

Email: bayuyahya24@gmail.com

ABSTRAK

Bayu Yahya Muhaimmi (2025), “Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan pelayanan dan fasilitas dalam mendukung keputusan pembelian tiket pada konsumen jasa transportasi, khususnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Prabumulih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh variabel pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disebarkan kepada 99 responden, yang merupakan penumpang kereta api. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda yang didukung oleh uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian tiket (Y). Pelayanan serta fasilitas terbukti meningkatkan minat beli konsumen. Koefisien determinasi sebesar 0,578 mengindikasikan bahwa 57,8% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar PT KAI terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna menarik lebih banyak konsumen”.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Pembelian, Transportasi, PT KAI

***THE INFLUENCE OF SERVICES AND FACILITIES ON TICKET
PURCHASES FOR CONSUMERS OF PT. TRAIN INDONESIA (KAI) AT
PRABUMULIH TRAIN STATION***

By:

Bayu Yahya Muhaimmi

Faculty of Economics and Business

Prabumulih University

Email: bayuyahya24@gmail.com

ABSTRACT

Bayu Yahya Muhaimmi (2025), “This study is motivated by the importance of improving services and facilities in supporting ticket purchasing decisions for consumers of transportation services, especially PT Kereta Api Indonesia (Persero) at Prabumulih Station. The purpose of this study was to determine and analyze how much influence the service variables and facilities have on ticket purchasing decisions, both partially and simultaneously. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through a closed questionnaire distributed to 99 respondents, who are train passengers. The data analysis technique uses multiple linear regression supported by validity, reliability, classical assumption tests, t tests, F tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that services (X_1) and facilities (X_2) had a positive and significant effect partially or simultaneously on ticket purchasing decisions (Y). Services and facilities are proven to increase consumer buying interest. The coefficient of determination of 0.578 indicates that 57.8% of purchasing decisions can be explained by these two variables. This study provides recommendations for PT KAI to continue to improve the quality of services and facilities to attract more consumers”.

Keywords: Service, Facility, Purchase Decision, Transportation, PT KAI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI STASIUN KERETA API PRABUMULIH”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagiandari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Oleh karena, itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasaterlimpah kepada kita semua. Amin.

Prabumulih, 20 Januari 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dan merasakan sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak sugi dan Ibu dewi Terima kasih untuk segala cinta, doa yang tak pernah putus, serta dukungan yang tak pernah lelah kalian, langkah ini tidak akan pernah sampai sejauh ini. Terimah kasih selalu memastikan anak laki-laki ini tercukupin dalam hal apapun.
2. Bapak Yudi Tusri, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Resi Marina, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Amandin, S.Pt., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bapak Mgs Amancik selaku Kepala Stasiun (KS) Prabumulih yang telah memberikan izin untuk keperluan penelitian ini.
5. Oom dan tante beserta keluarga-keluarga ku yang selalu memberikan bimbingan yang terbaik serta dukungan untuk tetap semangat dan tidak menyerah kepada keponakannya.
6. Partner Favorite dan support ku Tenny agustin (Hon) yang telah memberi semangat dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat ku yang terbaik Shamil, Lia dan Rahul yang telah membantu ku menyelesaikan skripsi ini dengan saling support tak henti terimakasih untuk tawa dan semangat yang diberikan
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
9. Bapak/Ibu Dosen Penguji
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas amal dan budi baik mereka semua, Amin. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
<i>MOTTO</i>	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Akademis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori.....	6
2.1.1 Pelayanan.....	6
2.1.1.1 Manfaat Pelayanan.....	6
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	7
2.1.1.3 Fungsi Pelayanan	8
2.1.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan.....	9
2.1.1.5 Indikator Pelayanan	10
2.1.2 Fasilitas	11

2.1.2.1 Manfaat Fasilitas	12
2.1.2.2 Fungsi Fasilitas	13
2.1.2.3 Indikator Fasilitas	14
2.1.3. Pembelian.....	15
2.1.3.1 Manfaat Pembelian	16
2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pembelian	17
2.1.4 Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Pembelian	19
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian dan Jenis Data	23
3.2.1 Data primer	24
3.2.2 Data sekunder	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Variabel Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian	25
3.4.1 Konseptual Variabel Penelitian	25
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian	26
3.5 Uji Instrumen Penelitian	27
3.5.1 Uji Validitas.....	28
3.5.2 Uji Reabilitas	29
3.6 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	29
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3 Analisis Regresi Berganda.....	32
3.6.4 Uji Hipotesis	32
3.6.4.1 Uji T	32
3.6.4.2 Uji F	33

3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia Stasiun Prabumulih	34
4.1.2 Visi dan Misi	35
4.2 Pengumpulan Data	35
4.3 Karakteristik Responden	36
4.3.1 Usia dan Jenis Kelamin	36
4.3.2 Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api.....	37
4.3.3 Pekerjaan	38
4.4 Analisis Responden Terhadap Kuesioner	39
4.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.5.1 Variabel Pelayanan (X1)	43
4.5.2 Variabel Fasilitas (X2).....	43
4.5.3 Variabel Pembelian Tiket (Y).....	43
4.6 Hasil Uji Instrumen	43
4.6.1 Uji Validitas.....	44
4.6.2 Uji Reliabilitas	46
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.7.1 Hasil Uji Normalitas	48
4.7.2 Hasil Uji <i>Linearities</i>	50
4.7.3 Hasil Uji <i>Multicollinearities</i>	51
4.7.4 Hasil Uji <i>Heteroscedasticities</i>	52
4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	54
4.8.1 Persamaan Hasil Regresi	54
4.9 Uji Hipotesis	55
4.9.1 Uji Parsial (Uji t)	55
4.9.2 Uji Simulas (Uji F)	56
4.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api di Stasiun Prabumulih	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan (X1)	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Fasilitas (X2)	41
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Pembelian Tiket (Y)	42
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)	44
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)	45
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Pembelian Tiket (Y)	45
Tabel 4.11 <i>Output Software</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel X1	47
Tabel 4.12 <i>Output Software</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel X2	47
Tabel 4.13 <i>Output Software</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y	48
Tabel 4.14 <i>Output SPSS</i> Uji Kolmogorov- Smirnov	49
Tabel 4.15 <i>Output SPSS</i> Uji <i>Linearities</i>	51
Tabel 4.16 <i>Output SPSS</i> Uji <i>Multicollinearities</i>	52
Tabel 4.17 <i>Output SPSS</i> Uji <i>Heteroscedasticities</i> dengan Pendekatan Uji Glejser	52
Tabel 4.18 <i>Output SPSS</i> Persamaan Regresi Berganda	54
Tabel 4.19 <i>Output SPSS</i> Uji T	56
Tabel 4.20 <i>Output SPSS</i> Uji F.....	57
Tabel 4.21 <i>Output SPSS</i> Koefisien Determinasi (R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Laporan Pendapatan Tahun 2024.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Grafik P-P Plot.....	50
Gambar 4. 2 <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data X1	65
Lampiran 2 Rekapitulasi Data X2.....	66
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Y	67
Lampiran 4 Hasil <i>Output SPSS</i>	68
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan kemajuan transportasi dan kemajuan teknologi, orang lebih cenderung memilih cara yang cepat dan murah. Tujuan transportasi darat, terutama kereta api, harus diimbangi dengan kebutuhan akan transportasi yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat, dan efisien. Penelitian Andayani (2010), "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Kereta Api di Stasiun Prabumulih)," menemukan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perjalanan kereta api sesuai jadwal yang ditetapkan ditunjukkan oleh Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA), yang menunjukkan ketepatan waktu. Perjalanan kereta api sesuai jadwal menunjukkan kedisiplinan waktu. Fasilitas penumpang juga dapat memengaruhi kepuasan mereka. Fasilitas, menurut Kotler (2005: 75), mencakup segala sesuatu yang berbentuk peralatan fisik yang disediakan oleh penjual jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Contoh fasilitas stasiun termasuk toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamanan, charger handphone gratis.

Transportasi perkeretaapian adalah salah satu jenis transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari yang lain dalam sistem transportasi negara. Kereta api memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan metode transportasi lainnya.

Beberapa diantaranya adalah harga tiket yang lebih rendah dibandingkan dengan metode transportasi lainnya dengan tujuan yang sama, ia dapat digunakan dalam jumlah besar menghemat bahan bakar dan energi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dasar dan dapat mengangkut penumpang dan barang di atas rel.

PT Kereta Api Indonesia mengangkut penumpang di Jawa, Sumatera Selatan, Lampung, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara. PT. Kereta Api Indonesia dulunya adalah perusahaan umum. Perusahaan kereta api umum diubah menjadi perusahaan perseroan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998, yang mengubah bentuknya menjadi perusahaan perseroan (Erizon,2017).

Sebagai stasiun penting untuk perjalanan di provinsi Sumatera Selatan, PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Prabumulih sangat diminati oleh orang-orang di sekitar dan di luar kota Prabumulih. Stasiun besar ini memudahkan orang untuk melakukan perjalanan dari Prabumulih ke Palembang dan sebaliknya. Perusahaan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Prabumulih saat ini menghadapi masalah dengan sistem penjualan tiket, yang dimana adanya indikasi bahwa beberapa aspek pelayanan pegawai dan fasilitas stasiun yang belum optimal. Hal ini berpotensi mempengaruhi pengalaman konsumen dan berdampak terhadap peningkatan penjualan tiket pada PT. KERETA API INDONESIA (KAI) di Stasiun Kereta Api Prabumulih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah pada Stasiun yang ditetapkan, maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pembelian tiket PT. KAI di Stasiun Prabumulih?
2. Bagaimana fasilitas berperan terhadap peningkatan pembelian tiket PT. KAI di Stasiun Prabumulih?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap peningkatan pembelian tiket di PT. KAI Stasiun Prabumulih?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, peneliti dapat menentukan tujuan yang lebih tepat dan terarah. Adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap peningkatan pembelian tiket pada PT. KAI Stasiun Prabumulih
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap peningkatan pembelian tiket pada PT. KAI Stasiun Prabumulih.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas PT. KAI Stasiun Prabumulih dalam peningkatan pembelian tiket.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan strategis kepada PT.KAI Stasiun Prabumulih untuk meningkatkan layanan dan memaksimalkan potensi pembelian tiket.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian, memberikan pemaparan terkait penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi objek penelitian, jenis penelitian dan jenis data, populasi dan sampel, operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan hasil penelitian dan saran untuk hasil analisis dan pembahasan berdasarkan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pihak lain, baik individu maupun kelompok. Pelayanan dapat berupa jasa, bantuan, atau fasilitas yang diberikan oleh individu, organisasi, atau instansi, baik di sektor publik maupun swasta. Menurut Lovelock & Wirtz (2016), pelayanan adalah tindakan atau proses yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan sering kali melibatkan interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan.

2.1.1.1 Manfaat Pelayanan

Manfaat Pelayanan yang baik memberikan banyak manfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat. Berikut beberapa manfaat utama dari pelayanan:

1. Meningkatkan Kepuasan Penerima Layanan, Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan membuat penerima layanan merasa puas serta dihargai.
2. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Dunia Bisnis, pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan tetap setia dan kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.
3. Meningkatkan citra dan reputasi organisasi atau instansi yang memberikan pelayanan berkualitas akan mendapatkan kepercayaan dan reputasi yang baik

4. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas sistem pelayanan yang efektif membantu mempercepat proses kerja, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan produktivitas organisasi atau instansi.
5. Mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial pelayanan publik yang baik berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan mempercepat pembangunan ekonomi serta sosial.
6. Meningkatkan kepercayaan publik dalam sektor pemerintahan, pelayanan yang transparan dan akuntabel dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kualitas dan efektivitas nya. Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan:

1. Sumber Daya Manusia (SDM), Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi, keterampilan, sikap, dan etika para petugas atau pegawai yang memberikan layanan.
2. Sistem dan Prosedur Pelayanan, Prosedur yang jelas, sederhana, dan transparan akan mempermudah masyarakat atau pelanggan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
3. Teknologi dan Sarana Prasarana, Penggunaan teknologi dalam pelayanan (misalnya layanan digital atau online) dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses, dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan.

4. Kepemimpinan dan Manajemen, Kepemimpinan yang baik dan sistem manajemen yang efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan berkualitas.
5. Budaya Kerja dan Etos Kerja, Budaya organisasi yang menekankan profesionalisme, integritas, dan kerja sama tim akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.1.3 Fungsi Pelayanan

Pelayanan memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam sektor pemerintahan, bisnis, maupun sosial. Berikut adalah beberapa fungsi utama pelayanan:

1. Memenuhi Kebutuhan Masyarakat atau Pelanggan, Pelayanan bertujuan untuk memberikan solusi atas kebutuhan individu atau kelompok, baik dalam bentuk barang maupun jasa.
2. Meningkatkan Kepuasan dan Kesejahteraan, Pelayanan yang baik memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penerima layanan, yang berdampak pada kesejahteraan sosial dan ekonomi.
3. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas, Dengan adanya sistem pelayanan yang baik, proses kerja dapat berjalan lebih efisien, menghemat waktu, tenaga, dan sumber daya.
4. Menciptakan Kepercayaan dan Loyalitas, Dalam bisnis, pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pelanggan serta mendorong loyalitas terhadap produk atau jasa yang diberikan.

5. Meningkatkan Citra dan Reputasi Organisasi, Pelayanan yang prima dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta.

2.1.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan berdasarkan berbagai aspek, seperti sektor, sifat layanan, dan bentuk interaksi dengan penerima layanan. Berikut adalah beberapa jenis pelayanan yang umum:

1. Berdasarkan Sektor
 - Pelayanan Publik, Layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, seperti administrasi kependudukan (KTP, KK), kesehatan (BPJS), pendidikan, dan perizinan.
 - Pelayanan Swasta, Layanan yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi non-pemerintah, seperti perbankan, telekomunikasi, dan *e-commerce*.
2. Berdasarkan Sifat Layanan
 - Pelayanan Jasa, Pelayanan yang tidak berwujud fisik, seperti konsultasi hukum, layanan kesehatan, dan bimbingan pendidikan.
 - Pelayanan Barang, Pelayanan yang melibatkan penyerahan produk fisik, seperti distribusi makanan, pengiriman barang, dan penjualan produk ritel.
3. Berdasarkan Cara Penyampaian
 - Pelayanan Langsung (tatap muka), Layanan yang diberikan secara langsung kepada pelanggan atau masyarakat, seperti pelayanan pada

rumah sakit, kantor pemerintahan, dan bank.

- Pelayanan Tidak Langsung (*Online/Digital*), Layanan yang dilakukan secara daring melalui teknologi, seperti layanan *e-commerce*, perbankan *online*, dan *customer service* berbasis *chatbot*.

4. Berdasarkan Tujuan Layanan

- Pelayanan Preventif, Layanan yang bertujuan untuk mencegah masalah atau risiko, seperti vaksinasi, penyuluhan kesehatan, dan kampanye keselamatan berkendara.
- Pelayanan Korektif, Layanan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang sudah terjadi, seperti perbaikan kendaraan, layanan pengaduan pelanggan, dan bantuan hukum.
- Pelayanan Pengembangan, Layanan yang berfokus pada peningkatan keterampilan atau pengembangan sumber daya, seperti pelatihan kerja, bimbingan belajar, dan program sertifikasi.

2.1.1.5 Indikator Pelayanan

Indikator pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas dan efektivitas suatu layanan, baik dalam sektor publik maupun swasta. Berikut adalah beberapa indikator utama dalam pelayanan:

1. Kecepatan Pelayanan, Mengukur seberapa cepat suatu layanan diberikan kepada pelanggan atau masyarakat.
2. Ketepatan Pelayanan, Layanan harus diberikan dengan benar sesuai dengan kebutuhan penerima layanan dan standar yang telah ditetapkan.
3. Transparansi, Informasi mengenai prosedur, biaya, dan hak serta kewajiban

pengguna layanan harus disampaikan dengan jelas dan terbuka.

4. Responsivitas, Kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.
5. Keterjangkauan, Pelayanan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi, biaya, maupun fasilitas.

2.1.2 Fasilitas

Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang digunakan untuk memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas dapat berupa alat, perkakas, bahan, atau lingkungan. Adapun jenis-jenis fasilitas seperti, fasilitas umum, fasilitas kerja, dan fasilitas usah.

Fasilitas dalam sektor transportasi meliputi berbagai aspek yang mendukung kenyamanan, keamanan dan efisiensi pengguna jasa transportasi. Fasilitas transportasi yang memadai memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman konsumen. Fasilitas yang nyaman, aman dan mudah diakses meningkatkan kepuasan konsumen, kemudahan perjalanan dan mengurangi stres. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai menimbulkan kepuasan yang rendah, kesulitan akses dan kehilangan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, kualitas fasilitas, kemudahan akses, keamanan, kenyamanan dan teknologi informasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman konsumen di sektor transportasi (Puspitasa & Gunawan, 2023).

2.1.2.1 Manfaat Fasilitas

Fasilitas di tempat kerja memiliki berbagai manfaat yang dapat mendukung kinerja, kesejahteraan, dan kepuasan karyawan. Berikut adalah beberapa manfaat utama fasilitas yang diberikan di lingkungan kerja:

1. Meningkatkan Produktivitas, Fasilitas yang memadai, seperti peralatan kerja yang baik, ruang kerja yang nyaman, dan teknologi yang canggih, dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas mereka lebih cepat dan dengan hasil yang lebih baik. Fasilitas yang mendukung pekerjaan sehari-hari memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efisien.
2. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan, Fasilitas yang memperhatikan kesejahteraan fisik dan mental karyawan, seperti ruang istirahat yang nyaman, fasilitas kesehatan, atau program kesejahteraan lainnya, dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan karyawan. Hal ini dapat mengurangi stres dan meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja.
3. Menarik dan Mempertahankan Talenta, Fasilitas yang baik dan modern dapat membuat perusahaan lebih menarik bagi calon karyawan. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, tempat parkir yang aman, atau area rekreasi dapat menjadi faktor pembeda yang membuat karyawan merasa lebih dihargai dan cenderung bertahan lama di perusahaan.
4. Meningkatkan Semangat Kerja, Fasilitas yang mendukung kenyamanan dan efisiensi kerja, seperti akses ke alat kerja yang tepat, lingkungan yang bersih dan tertata rapi, dapat meningkatkan semangat karyawan untuk bekerja lebih

baik. Lingkungan yang menyenangkan juga mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih antusias.

5. Meningkatkan Kolaborasi dan Komunikasi, Fasilitas yang memfasilitasi interaksi antar karyawan, seperti ruang rapat yang nyaman, ruang kolaborasi, atau teknologi komunikasi yang baik (misalnya video conference, chat, dll), dapat meningkatkan kerja tim dan komunikasi antar karyawan. Hal ini dapat membantu menyelesaikan masalah secara lebih efektif dan meningkatkan hasil kerja bersama.

2.1.2.2 Fungsi Fasilitas

Fasilitas di tempat kerja memiliki berbagai fungsi yang sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional, kesejahteraan karyawan, serta mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah beberapa fungsi utama fasilitas di tempat kerja:

1. Mendukung Kinerja dan Produktivitas, Fasilitas yang baik, seperti peralatan kerja yang memadai, teknologi yang efisien, dan ruang kerja yang nyaman, membantu karyawan bekerja lebih efektif dan efisien. Hal ini meningkatkan produktivitas karena karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih cepat dan tanpa gangguan.
2. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan, Fasilitas yang memperhatikan kebutuhan fisik dan mental karyawan, seperti ruang istirahat yang nyaman, fasilitas kesehatan, atau program kesejahteraan lainnya, dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan karyawan. Kesejahteraan karyawan yang lebih baik juga berpengaruh pada semangat kerja dan loyalitas terhadap perusahaan.

3. Meningkatkan Kepuasan Kerja, Fasilitas yang baik berkontribusi pada kepuasan kerja karena menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan mendukung. Karyawan yang merasa diperhatikan dengan adanya fasilitas yang baik cenderung merasa lebih dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan semangat dan motivasi mereka.
4. Memfasilitasi Kolaborasi dan Komunikasi, Fasilitas seperti ruang rapat, ruang diskusi, atau teknologi komunikasi yang efisien memungkinkan karyawan untuk berkolaborasi dengan lebih mudah. Ini mendukung komunikasi yang lebih baik antar tim atau antara atasan dan bawahan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja tim dan pencapaian tujuan perusahaan.
5. Meningkatkan Kesehatan dan Keamanan, Fasilitas yang mendukung kesehatan dan keselamatan kerja, seperti ruang olahraga, fasilitas kesehatan, dan alat pelindung diri (APD), sangat penting untuk mencegah cedera atau masalah kesehatan. Dengan fasilitas keamanan yang memadai, karyawan merasa lebih aman dan dapat bekerja dengan lebih tenang.

2.1.2.3 Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas adalah tanda-tanda atau kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas, kecukupan, dan efektivitas fasilitas dalam suatu sistem atau lingkungan. Berikut adalah beberapa indikator fasilitas yang umum digunakan, tergantung pada konteks-nya:

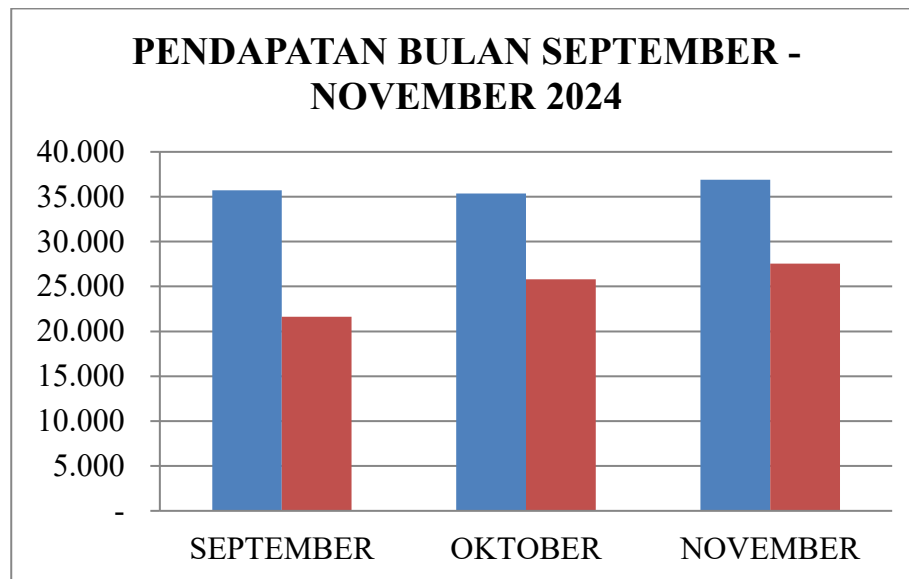
1. Ketersediaan, Fasilitas tersedia sesuai kebutuhan dan jumlahnya mencukupi untuk mendukung aktivitas atau pelayanan.

2. Kemudahan Akses, Fasilitas mudah dijangkau oleh semua pengguna, termasuk kelompok berkebutuhan khusus.
3. Kebersihan, Fasilitas terjaga kebersihannya sehingga nyaman dan higienis untuk digunakan.
4. Keamanan, Fasilitas dirancang dan dipelihara agar aman bagi pengguna.
5. Pemeliharaan, Fasilitas dirawat secara rutin agar tetap dalam kondisi optimal.

2.1.3. Pembelian

Pembelian adalah suatu proses untuk mendapatkan barang atau jasa dari pihak lain dengan memberikan kompensasi, biasanya dalam bentuk uang. Aktivitas ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, baik untuk konsumsi pribadi, operasional perusahaan, maupun untuk dijual kembali.

Dalam dunia bisnis, pembelian tidak hanya sekadar transaksi tukar-menukar barang dengan uang, melainkan melibatkan serangkaian proses yang terstruktur. Proses tersebut meliputi identifikasi kebutuhan, pemilihan pemasok, negosiasi harga dan syarat pembayaran, penerimaan barang/jasa, serta pencatatan transaksi (Fathoni & Suprpto, 2017). Berikut merupakan gambar 2.1 Laporan pendapatan pada tahun 2024.



Gambar 2. 1 Laporan Pendapatan Tahun 2024

2.1.3.1 Manfaat Pembelian

Keputusan pembelian tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga memberikan berbagai manfaat baik bagi individu maupun perusahaan. Dengan adanya pembelian tiket secara berulang dan meningkat, perusahaan dapat membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan pendapatan, serta memperoleh umpan balik untuk perbaikan layanan ke depan. Oleh karena itu, memahami manfaat dari keputusan pembelian sangat penting sebagai dasar dalam mengembangkan strategi bisnis yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan konsumen. Berikut ini merupakan manfaat dari pembelian:

1. Memenuhi kebutuhan

Pembelian memungkinkan seseorang atau organisasi mendapatkan barang/jasa yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari atau operasional.

2. Menjaga keberlangsungan aktivitas

Dalam bisnis, pembelian bahan baku atau perlengkapan operasional sangat penting untuk menjaga kelangsungan proses produksi atau layanan.

3. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas

Pembelian yang tepat waktu dan tepat jumlah membantu menghindari kekurangan stok atau kelebihan persediaan, sehingga kegiatan usaha menjadi lebih efisien.

4. Menjamin kualitas produk/jasa

Dengan memilih pemasok yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa barang/jasa yang dibeli memiliki kualitas sesuai standar.

5. Mendukung perencanaan dan pengendalian biaya

Pembelian yang efektif memungkinkan perusahaan menekan biaya produksi atau operasional, karena bisa mendapatkan harga terbaik melalui negosiasi atau pembelian dalam jumlah besar.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pembelian

Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian menjadi penting bagi perusahaan agar dapat merancang strategi pemasaran, pelayanan, dan penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Keputusan pembelian seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

1. Faktor pribadi, yaitu karakteristik individu seperti usia, pekerjaan, pendapatan, gaya hidup, serta kepribadian. Misalnya, orang muda cenderung

membeli produk yang berbeda dibandingkan dengan orang tua karena kebutuhan dan gaya hidupnya berbeda.

2. Faktor psikologis juga memegang peranan penting, seperti motivasi, persepsi, pembelajaran dari pengalaman sebelumnya, serta sikap dan keyakinan terhadap suatu produk. Contohnya, seseorang yang memiliki pengalaman buruk terhadap suatu merek cenderung enggan membeli produk dari merek tersebut di kemudian hari.
3. Faktor sosial turut memengaruhi keputusan pembelian, seperti pengaruh keluarga, teman, kelompok referensi, dan status sosial. Dalam banyak kasus, keputusan membeli suatu barang melibatkan pertimbangan atau persetujuan dari anggota keluarga, terutama dalam pembelian rumah tangga.
4. Faktor budaya juga sangat berpengaruh, karena nilai-nilai budaya, sub-budaya (seperti agama atau etnis), serta kelas sosial dapat membentuk preferensi dan kebiasaan belanja seseorang. Misalnya, tradisi atau kepercayaan tertentu bisa mendorong konsumen membeli produk tertentu pada waktu-waktu tertentu.
5. Faktor situasional yang berkaitan dengan kondisi saat pembelian berlangsung, seperti suasana tempat belanja, waktu pembelian, atau kondisi ekonomi. Misalnya, seseorang mungkin lebih terdorong untuk membeli ketika ada diskon besar atau saat menjelang hari raya. Keseluruhan faktor-faktor ini saling berinteraksi dan membentuk pola perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

2.1.4 Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Pembelian

Pelayanan dan fasilitas merupakan dua aspek penting yang dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pelayanan mencakup segala bentuk interaksi antara penyedia barang atau jasa dengan pelanggan, baik sebelum, saat, maupun setelah transaksi. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dari konsumen, sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian, bahkan menjadi pelanggan tetap.

Di sisi lain, fasilitas mengacu pada sarana fisik maupun non-fisik yang disediakan oleh penjual untuk mendukung kenyamanan dan kemudahan pelanggan, seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang bersih, sistem pembayaran yang efisien, serta tata ruang toko yang menarik dan rapi.

Kombinasi antara pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai akan menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi konsumen. Hal ini dapat membentuk persepsi positif terhadap suatu produk atau merek, yang pada akhirnya mendorong niat dan keputusan pembelian. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dan fasilitas yang tidak memadai cenderung membuat konsumen enggan untuk membeli atau kembali bertransaksi. Dengan demikian, pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap perilaku pembelian konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini bukan merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan, penelitian yang memaparkan beberapa konsep yang relevan serta

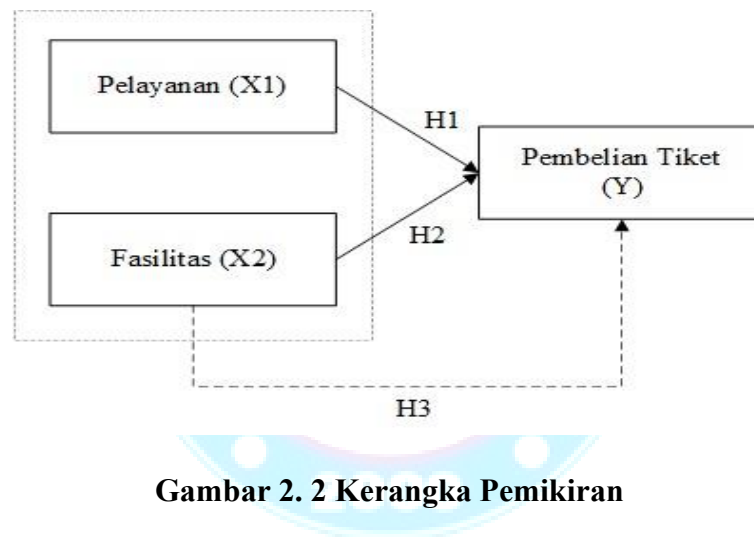
penelitian yang dapat di jadikan referensi oleh peneliti yang memiliki judul sama, akan tetapi objek penelitian yang berbeda.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Tantri, A. S., Atika, P. A., Putri, S. D., Lunita, S. P., Astuti, S. D., & Mulyanti, K. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Bandung. <i>Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi</i> , 6(11), 51-60.	Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Bandung.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa harga mempunyai dampak yang menguntungkan kepada kepuasan pengguna KA Argo Parahyangan. Mutu layanan juga memberikan dampak yang positif pada kepuasan penumpang. Dengan demikian, harga serta kualitas layanan memberi dampak positif kepada kepuasan pelanggan KA Argo Parahyangan.
HAIKAL, Fiqri; LESTARI, Silfiana Dian; RESPATI, Rella Dwi. <i>JTransporter (Journal of Transportation)</i> , 2024, 1.2.	Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Railink (Studi Kasus Rute Batu Ceper-Manggarai).	Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Rai link mempunyai kepuasan untuk menggunakan Kereta Api Rai link sesuai dengan Harga Tiket yang telah dibayarkan. Kepuasan terhadap harga tiket yang dibayarkan disebabkan Harga Terjangkau, Manfaat yang diterima, Kesuaian dengan Fasilitas, Jarak yang ditempuh, Waktu perjalanan.
Fadilah, Rayhan, et al. <i>Jurnal Transportasi</i> 24.1 (2024): 74-85.	Analisis Aksesibilitas Dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Di stasiun Medan	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna transportasi kereta api di Medan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, fasilitas, pelayanan, dan harga tiket.
Darunanto, Danang, et al. " <i>Jurnal Ekonomi Sistem Informasi</i> 5.5 (2024): 474-487.	Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api.	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
TriHidayat, Ryan Fiqih, and Lia Nirawati. " <i>Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)</i> 7.4 (2024): 7355-7367.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. KAI DAOP 8 Surabaya)	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah kerangka yang dapat digunakan untuk melihat terkait keterkaitan atau hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terkait). Dengan adanya kerangka pemikiran yang jelas, maka penulis dapat lebih dengan mudah dalam memahami arah dari penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ini variabel independen yaitu disiplin dan fasilitas sedangkan variabel dependen yaitu penjualan tiket. Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian yang dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

Kerangka:

—→ = Berpengaruh secara parsial

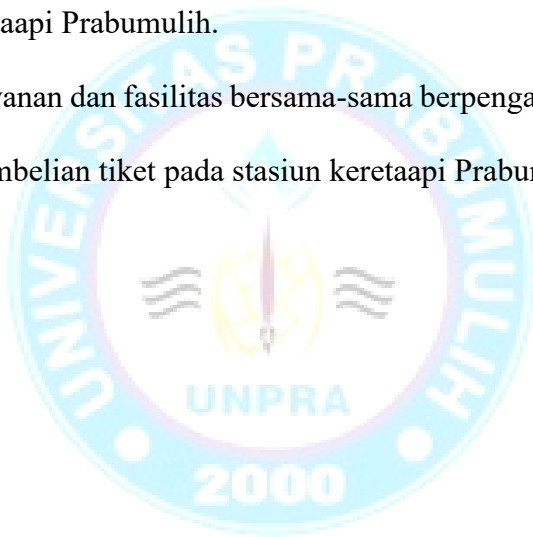
----→ = Berpengaruh secara simultan

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah sebuah pernyataan atau dugaan sementara yang dirumuskan berdasarkan pengamatan awal untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih

variabel dalam suatu penelitian. Hipotesis dibuat untuk diuji kebenarannya melalui proses penelitian dan analisis data. Hipotesis sering digunakan sebagai pedoman atau titik awal dalam penelitian ilmiah untuk menjawab pertanyaan penelitian atau memecahkan masalah tertentu. Berikut merupakan pengambilan hipotesis yang penulis lakukan:

- H1 : Diduga pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian tiket pada stasiun keretaapi Prabumulih.
- H2 : Diduga fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian tiket pada stasiun keretaapi Prabumulih.
- H3 : Diduga pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian tiket pada stasiun keretaapi Prabumulih.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini berfokus pada pengaruh dari pelayanan dan fasilitas terhadap pembelian tiket di Stasiun Prabumulih. Data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kuantitatif. Pada penelitian ini akan memberikan pembahasan terhadap permasalahan yang ada, kemudian dapat memberikan evaluasi serta solusi perbaikan yang akan menjadi bahan pengambilan keputusan terkait permasalahan yang terjadi. Penelitian ini dilaksanakan di PT KAI Stasiun Prabumulih yang bergerak dalam bidang transportasi umum yang terletak di Pasar. Prabumulih, Kec. Prabumulih Utara, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31113.

3.2 Jenis Penelitian dan Jenis Data

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menyajikan hasil secara rinci, langkah-langkah konkrit, dan hipotesis yang dikemukakan dengan jelas. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian ilmiah yang dimana pengumpulan data berbentuk angka atau statistik dalam pengukuran dan menganalisis suatu fenomena hubungan antar variable. Data yang dikumpulkan mencakup survei, pengukuran, atau pengumpulan data dari sumber yang dapat dihitung. Pada penelitian ini mempunyai dua jenis data sebagai berikut:

3.2.1 Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung, data ini diperoleh melalui penelitian lapangan atau survei secara langsung oleh peneliti. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang berupa hasil observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang dikumpulkan oleh pihak perusahaan dan digunakan untuk menunjang penyusunan laporan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini meliputi laporan pembelian tiket pada bulan September 2024 - November 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sebuah hal yang termasuk penting dalam sebuah penelitian karena populasi merupakan sumber informasi dari sebuah penelitian yang akan dilakukan. Populasi merupakan sebuah keseluruhan dari objek atau subjek penelitian yang akan dilakukan (Amin et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di PT KAI Stasiun Prabumulih, pada bulan September 2024 – November 2024 dengan akumulasi total 16894 penumpang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk dilakukannya observasi atau sebuah analisis lebih lanjut. Sampel juga sebagai sumber data dalam suatu penelitian yang akan dilakukan (Amin et al., 2023). Pada penelitian ini penulis

menggunakan sampel sebanyak 99 orang dari konsumen pada PT KAI Stasiun Prabumulih. Pada penentuan sampel dapat menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* dapat digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai maupun mewakili keseluruhan populasi. Tingkat presisi pada rumus *Slovin* penentuan sampai 10%, untuk rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{16894}{1 + 16894 (0.1)^2}$$

$$n = 99,4$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

3.4 Variabel Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Konseptual Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian merupakan sebuah proses mendefinisikan variabel dalam suatu penelitian secara konkret dan terukur, sehingga variabel pada penelitian tersebut dapat di observasi, diukur dan dianalisis (Monitaria & Baskoro, 2021). Pada penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut:

1. Variabel independen

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen atau variabel bebas yaitu pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

2. Variabel Dependen

Pada penelitian ini menggunakan satu variabel dependen atau variabel terikat yaitu pembelian tiket (Y).

3.4.2 Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan operasional variabel independen dan dependen dengan menghubungkan terkait pengaruh pelayanan dan fasilitas (variabel independen) terhadap pembelian tiket (variabel dependen). Definisi operasional variabel pada PT KAI Stasiun Prabumulih dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pihak lain, baik individu maupun kelompok. Pelayanan dapat berupa jasa, bantuan, atau fasilitas yang diberikan oleh individu, organisasi, atau instansi, baik di sektor publik maupun swasta.	1. Keramahan Petugas 2. Kecepatan Pelayanan 3. Ketepatan Informasi 4. Ketersediaan dalam membantu 5. Kemudahan dalam akses pelayanan.	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan untuk mempermudah dan mendukung dalam melakukan suatu aktivitas. Fasilitas dapat berbentuk fisik dan non fisik.	1. Kebersihan. 2. Kenyamanan. 3. Kelengkapan Fasilitas. 4. Aksesibilitas.	1-3 4-5 6-7 8-10

Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
	Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan produktivitas, kenyamanan dan kesejahteraan karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan efektif (Jufrizen & Hadi, 2021).		
Pembelian Tiket (Y)	Pembelian adalah suatu proses untuk mendapatkan barang atau jasa dari pihak lain dengan memberikan kompensasi, biasanya dalam bentuk uang. Aktivitas ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, baik untuk konsumsi pribadi, operasional perusahaan, maupun untuk dijual kembali.	1. Pengenalan kebutuhan.	1-2
		2. Pencarian Informasi.	3-4
		3. Evaluasi Alternatif.	5-6
		4. Keputusan Pembelian.	7-8
		5. Perilaku Pasca Pembelian	9-10

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian biasanya digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian ini dirancang untuk membantu peneliti dalam memperoleh suatu informasi yang relevan dan valid sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen penelitian sendiri memiliki beberapa jenis seperti, kuesioner (angket), wawancara, observasi, tes dan dokumentasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner (angket) yang dimana menggunakan pertanyaan tertutup, yang dimana tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk menuliskan pendapat dan responden langsung memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Jawaban yang diberikan oleh responden akan diukur menggunakan skala Likert. *Skala Likert* adalah skala psiko metrik yang umum digunakan dalam kuesioner. *Skala Likert*

juga dilakukan untuk mengukur dari sikap, pendapat dan persepsi seseorang mengenai kejadian yang dialami (Rahayu & Shafina, 2022). Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian maka peneliti menentukan *Skala Likert* skor terhadap jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

NO	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana instrument atau alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang akan diperoleh bersifat valid dan dapat mempresentasikan konsep yang akan di ukur. Pada uji validitas terdapat rumus yang dapat digunakan untuk menguji sejauh mana instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

ΣY^2 = jumlah skor total kuadrat butir soal

3.5.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk menguji sejauh instrument penelitian memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama, dengan tujuan memastikan alat ukur stabil dan konsisten. Terdapat rumus uji validitas sebagai berikut:

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan:

r_x = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan

$\Sigma \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = Varians total

3.6 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mempelajari semua data serta mengetahui gambaran secara jelas terkait jalannya suatu sistem kerja perusahaan. Studi literatur juga dapat memperkuat landasan permasalahan yang akan diteliti, dimana peneliti membutuhkan teori atau informasi yang mendukung penelitian yang dilakukan.

2. Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan merupakan langkah awal dalam proses penelitian dimana dengan survei pendahuluan dapat memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memberikan kontribusi yang berarti dalam pemahaman atau solusi terhadap masalah yang diteliti. Kegiatan yang dilakukan yaitu dengan melakukan survei secara langsung pada PT.KAI Stasiun Prabumulih.

3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari responden. Peneliti melakukan wawancara ke beberapa responden untuk memperkuat penelitian yang dilakukan.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode dari pengumpulan data yang dimana dapat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Pertanyaan tersebut bersifat tertutup dan nantinya data tersebut akan di olah berdasarkan *Skala Likert* yang telah ditetapkan oleh penulis.

5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan atau pengumpulan data dalam bentuk tertulis, foto, video atau file pendukung lainnya yang dimana dapat dijadikan sebagai bukti atau referensi yang relevan dalam penelitian.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan residual atau data sesuai dengan distribusi normal dengan metode *Shapiro-Wilk*, dan *Kolmogorov-Smirnov*.

2. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk menguji apakah hubungan variabel independen dan dependen bersifat linier. Dengan tujuan untuk memastikan asumsi *linearities* pada analisis regresi terpenuhi.

3. Uji Multikolinearitas

Uji *multicollinearities* bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Pengaruh dari *multicollinearities* ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedasticities* digunakan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedasticities pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel 1 terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED.

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah teknik statistika yang digunakan untuk menghubungkan antar satu variable dependen (Y) dan dua atau lebih variabel independen (X1, X2). Tujuan dari analisis ini untuk memodelkan hubungan antar variabel dan memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Penjualan Tiket

X1 = Disiplin

X2 = Fasilitas

b0 = Konstanta, yaitu nilai Y Ketika semua $X_i = 0$

b1, b2 = Koefisien regresi variabel independent X1 dan X2

ϵ = Error atau residual (Tingkat kesalahan)

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel independen tertentu signifikan menurut variabel dependen.

1. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan Tingkat signifikan lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga akan berpengaruh secara signifikan.
2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan Tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga akan berpengaruh secara signifikan.

3.6.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi semua variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan tujuan untuk menentukan apakah model regresi secara keseluruhan signifikan.

1. H_0 diterima, H_1 ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. H_0 ditolak, H_1 diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam mode regresi, dengan tujuan untuk menilai sejauh mana mode regresi dalam menjelaskan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia Stasiun Prabumulih

Stasiun Kereta Api Prabumulih di Sumatera Selatan memiliki sejarah panjang yang dimulai pada masa kolonial Hindia Belanda. Pembangunan jaringan kereta api di Sumatera Selatan dimulai pada tahun 1911 oleh pemerintah Hindia Belanda. Jalur pertama yang dibangun menghubungkan Kertapati (Palembang) dengan Prabumulih sepanjang 78 km, yang mulai beroperasi pada tahun 1915. Selanjutnya, jalur Prabumulih–Muara Enim sepanjang 73 km dibuka pada tahun 1917. Pada tahun 1927, jalur Prabumulih–Tanjung karang sepanjang 311 km juga dibangun, menjadikan Prabumulih sebagai titik persimpangan penting dalam jaringan kereta api di Sumatera Selatan.

Stasiun Prabumulih mengalami beberapa perubahan signifikan sejak awal berdirinya. Pada tahun 1982, dilakukan perombakan bangunan stasiun. Sebelum tahun 1985, stasiun ini memiliki sembilan jalur kereta api, namun jumlahnya sempat dikurangi menjadi empat jalur. Seiring dengan beroperasi-nya jalur ganda Kertapati – Prabumulih pada 25 April 2018, tata letak stasiun diubah dan jumlah jalur bertambah menjadi lima. Saat ini, Stasiun Prabumulih melayani berbagai jenis kereta api, baik penumpang maupun barang.

4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Menggerakkan transportasi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

b. Misi

- Menyediakan jasa yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu dan kenyamanan.
- Mengembangkan sumber daya dan teknologi dengan mengedepankan ESG
- Berperan aktif dalam pengembangan transportasi antarmoda berkelanjutan bersama pemangku kepentingan

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder yang dimana data tersebut di peroleh dari perusahaan dan hasil penyebaran kuesioner. Data yang digunakan penelitian ini yaitu akumulasi data dari bulan September 2024 – November 2024 pada data pembelian tiket pada konsumen PT KAI di Stasiun Prabumulih. Selain dari data perusahaan peneliti melakukan penyebaran kuesioner ke beberapa konsumen untuk mengetahui terkait pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap pembelian tiket.

4.3 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden yang terlibat merupakan konsumen pengguna jasa PT KAI di Stasiun Prabumulih. Jumlah responden yang di survei sebanyak 99 responden. Karakteristik responden di tampilkan sebagai berikut.

4.3.1 Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik demografis responden berdasarkan usia dan jenis kelamin merupakan hal yang penting karena perbedaan usia dan jenis kelamin dapat mempengaruhi preferensi serta perilaku konsumen dalam melakukan pembelian tiket (Berlianti et al., 2024). Usia responden dikategorikan dalam beberapa skala yaitu < 20 Tahun, 20 – 40 Tahun, dan > 40 Tahun. Jenis kelamin diklasifikasikan menjadi laki – laki dan perempuan. Dengan mengetahui kelompok usia dominan dan proposi jenis kelamin, maka dapat dilihat terkait kelompok mana yang paling berkontribusi dalam pengambilan keputusan pembelian tiket.

Untuk memudahkan pemahaman dan memperjelas distribusi data, hasil akumulasi data disajikan dalam bentuk grafik. berikut ini merupakan Tabel 4.1 dan 4.2 terkait data responden usia dan jenis kelamin.

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 20 Tahun	13	15%
20 – 40 Tahun	71	72%
> 40 Tahun	15	13%
TOTAL	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Dari tabel di atas, dapat dianalisis lebih lanjut bahwa mayoritas dari target responden merupakan kelompok umur 20–40 tahun, yaitu 72% yang dimana umur

ini termasuk usia produktif dan umumnya memiliki tingkat keaktifan yang tinggi dalam banyak aspek sosial, ekonomi, serta teknologi. Kelompok umur di bawah 20 tahun memiliki jumlah responden yang lumayan sedikit, hanya 13%, dan kelompok umur di atas 40 tahun hanya 15%. Ini berarti bahwa sebagian besar data dalam penelitian ini dikumpulkan dari individu dewasa muda hingga paruh baya.

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	47	47%
Perempuan	52	53%
TOTAL	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Dari segi gender, penerimaan responden relative seimbang, 53% wanita dan 47% pria. Sekali lagi, karena perbedaan terduga tidak terlalu besar, sehingga tidak ada faktor yang mempengaruhi hasil penelitian.

4.3.2 Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api

Pada bagian ini menjelaskan seberapa sering responden menggunakan jasa kereta api. Frekuensi penggunaan layanan ini penting untuk dilakukan analisis karena semakin sering seseorang menggunakan jasa transportasi seperti kereta api, maka semakin besar pula kemungkinan mereka dapat mengevaluasi secara kritis terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan (Berlianti et al., 2024).

Responden yang lebih sering menggunakan jasa kereta api cenderung memiliki persepsi yang lebih objektif terhadap layanan karena mereka memiliki pembandingan dari pengalaman sebelumnya. Untuk memperjelas proporsi jumlah

responden dari tiap kategori, maka hasil dari pengumpulan data disajikan dalam bentuk Grafik yang dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini.

Tabel 4. 3
Karakteristik Responden Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api di Stasiun Prabumulih

Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1-2 Kali	63	64%
2-5 Kali	27	27%
>5 Kali	9	9%
TOTAL	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki penggunaan sebanyak 1-2 kali sebesar 64% yang berarti mayoritas responden masih dalam tahap awal hingga frekuensi rendah. Sebanyak 27% responden menggunakan layanan antara 2-5 kali artinya sudah memberikan keberlanjutan atau lebih teratur dibandingkan kelompok pertama, selanjutnya, sebanyak 9% responden menggunakan layanan lebih dari 5 kali, hal ini menyatakan bahwa hanya sedikit responden yang menggunakan jasa kereta api. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden masih dalam tahap awal adopsi atau eksplorasi terhadap layanan, dengan potensi tersebut maka perlu adanya pendekatan yang lebih strategis agar dapat mendorong penggunaan kereta api.

4.3.3 Pekerjaan

Pekerjaan menjadi salah satu aspek penting dalam menggambarkan latar belakang sosial dan ekonomi yang dimana dapat mempengaruhi preferensi atau keputusan mereka. Berikut ini merupakan tabel 4.4 akumulasi jenis pekerjaan dari seluruh responden yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	11	11%
Karyawan Swasta	22	22%
Pegawai Neger	5	5%
Pelajar/ Mahasiswa	36	37%
Wiraswasta	21	21%
Lainnya	4	4%
TOTAL	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan pelajar atau mahasiswa, yaitu sebanyak 36%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan latar belakang pendidikan aktif memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebesar 22% dan wiraswasta 21%, yang secara keseluruhan mencerminkan keterlibatan aktif dari kelompok pekerja sektor non-pemerintah. Responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga tercatat sebesar 11%, sedangkan pegawai negeri hanya 5%. Adapun kategori lainnya mencakup 4 orang responden (4%). Variasi pekerjaan ini menunjukkan keberagaman latar belakang responden, meskipun tetap didominasi oleh pelajar/mahasiswa.

4.4 Analisis Responden Terhadap Kuesioner

Berdasarkan data yang telah didapatkan yang dimana hasil observasi melalui pembagian kuesioner kepada seluruh responden sebanyak 99 orang. Pada kuesioner penelitian ini, skala dari hasil jawaban responden tidak dimulai dari skala 0,

melainkan dari skala 1 hingga 5. Oleh karena itu angka yang dihasilkan akan dimulai dari angka sebesar 1,00. Nilai tersebut dapat digunakan untuk menentukan tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Moh. Nazir (2012), analisa dilakukan dengan menggunakan nilai index yaitu nilai maksimal 5 dan nilai minimum 1

maka rentan skala = $\frac{5-1}{5} = 0,8$ dengan kategori sebagai berikut:

1,0 – 1,80 = Sangat rendah atau sangat buruk

1,81 – 2,60 = Rendah atau buruk

2,61 – 3,40 = Sedang atau cukup

3,41 – 4,20 = Baik atau tinggi

4,21 – 5,00 = Sangat baik atau sangat tinggi

Untuk mengetahui penilaian dari 99 responden terhadap variabel pada pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap pembelian tiket di PT KAI Stasiun Prabumulih. Maka setiap variabel diberikan 10 pernyataan bagaimana nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5
Tanggapan Responden terhadap Pelayanan (X1)

X1	Frekuensi										Total		$\bar{X}_1$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
Pernyataan 1	64	320	31	124	1	3	1	2	2	2	99	451	4,56
Pernyataan 2	55	275	35	140	8	24	0	0	1	1	99	440	4,44
Pernyataan 3	62	310	25	100	11	33	0	0	1	1	99	444	4,48
Pernyataan 4	61	305	29	116	8	24	0	0	1	1	99	446	4,51
Pernyataan 5	62	310	29	116	7	21	0	0	1	1	99	448	4,53
Pernyataan 6	62	310	28	112	8	24	0	0	1	1	99	447	4,52
Pernyataan 7	69	345	23	92	6	18	0	0	1	1	99	456	4,61
Pernyataan 8	63	315	27	108	8	24	0	0	1	1	99	448	4,53
Pernyataan 9	57	285	33	132	7	21	0	0	2	2	99	440	4,44
Pernyataan 10	55	275	36	144	7	21	0	0	1	1	99	441	4,45

X1	Frekuensi					Total	$\bar{X}_1$
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
Σ Total Nilai Rata-Rata							4,51

Sumber: Data yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan sebesar 4,51 bahwa menunjukkan variabel pelayanan sudah sangat baik, yang dimana setiap pernyataan telah menunjukkan nilai X bar sudah sangat baik dengan rentan (4,44 hingga 4,61).

Tabel 4. 6
Tanggapan Responden terhadap Fasilitas (X2)

X2	Frekuensi										Total		$\bar{X}_2$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
Pernyataan 1	53	265	40	160	6	18	1	0	2	0	99	443	4,47
Pernyataan 2	56	280	36	144	7	21	0	0	1	0	99	445	4,49
Pernyataan 3	56	280	34	136	9	27	0	0	1	0	99	443	4,47
Pernyataan 4	50	250	39	156	9	27	0	1	1	0	99	435	4,39
Pernyataan 5	51	255	37	148	9	27	0	1	1	1	99	433	4,37
Pernyataan 6	56	280	37	148	6	18	0	0	1	0	99	446	4,51
Pernyataan 7	54	270	40	160	4	12	0	1	1	0	99	444	4,48
Pernyataan 8	58	290	35	140	6	18	0	0	1	0	99	448	4,53
Pernyataan 9	58	290	35	140	5	15	0	1	2	0	99	447	4,52
Pernyataan 10	63	315	27	108	8	24	0	0	1	1	99	448	4,53
Σ Total Nilai Rata-Rata													4,48

Sumber: Data yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas sebesar 4,48 bahwa menunjukkan variabel fasilitas sudah sangat baik, yang dimana setiap pernyataan telah menunjukkan nilai X bar sudah sangat baik dengan rentan (4,37 hingga 4,53).

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden terhadap Pembelian Tiket (Y)

Y	Frekuensi										Total		Ȳ
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
Pernyataan 1	51	255	40	160	7	21	0	0	1	1	99	437	4,41
Pernyataan 2	59	295	34	136	5	15	1	2	0	0	99	448	4,53
Pernyataan 3	54	270	40	160	4	12	0	0	1	1	99	443	4,47
Pernyataan 4	52	260	40	160	6	18	1	2	0	0	99	440	4,44
Pernyataan 5	46	230	34	136	17	51	2	4	0	0	99	421	4,25
Pernyataan 6	52	260	35	140	12	36	0	0	0	0	99	436	4,40
Pernyataan 7	52	260	42	168	5	15	0	0	0	0	99	443	4,47
Pernyataan 8	51	255	43	172	4	12	1	2	0	0	99	441	4,45
Pernyataan 9	58	290	33	132	8	24	0	0	0	0	99	446	4,51
Pernyataan 10	53	265	38	152	7	21	1	2	0	0	99	440	4,44
Σ Total Nilai Rata-Rata													4,44

Sumber: Data yang Diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pembelian tiket sebesar 4,44 bahwa menunjukkan variabel pembelian tiket sudah sangat baik, yang dimana setiap pernyataan telah menunjukkan nilai $\bar{Y}$ bar sudah sangat baik dengan rentan (4,25 hingga 4,53).

4.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif penelitian adalah suatu metode analisis data yang menggambarkan karakteristik sampel atau populasi yang telah di kumpulkan. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing - masing variabel yang di uji, yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2), pembelian tiket (Y). Penilaian dilakukan menggunakan Skala Likert 1-5.

4.5.1 Variabel Pelayanan (X1)

Pada bagian ini akan dijelaskan deskripsi terkait statistik dari variabel pelayanan pertama (X1) yang merupakan salah satu indikator dari variabel independen dalam penelitian ini. Variabel ini mencakup indikator – indikator yang mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dalam proses pembelian tiket. Data yang digunakan terlampir pada Lampiran 1.

4.5.2 Variabel Fasilitas (X2)

Variabel fasilitas merupakan variabel independen kedua (X2) yang dimana merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat dalam pembelian tiket kereta api. Fasilitas yang memadai menjadi penunjang dalam memberikan kenyamanan bagi penggunaan jasa. Data yang digunakan pada variabel fasilitas berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan kepada konsumen kereta api dapat dilihat pada Lampiran 2.

4.5.3 Variabel Pembelian Tiket (Y)

Variabel pembelian tiket (Y) merupakan variabel dependen yang dimana dapat menunjukkan sejauh mana keputusan konsumen dalam pembelian tiket kereta api yang di pengaruhi oleh pelayanan serta fasilitas yang diberikan. Terkait data yang digunakan dapat dilihat pada Lampiran 3.

4.6 Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dibagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas diperlukan dalam pengujian yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian berdasarkan kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya

diukur dan apakah alat ukur tersebut konsisten. Hal ini sangatlah penting dalam menjamin keakuratan data yang digunakan dalam analisis.

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah sistem item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur validkan data yang diuji. Metode pengujian yang digunakan yaitu koefisien korelasi sederhana yang dimana $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$ dengan signifikansi $< 0,05$ dan nilai r -tabel sebesar 0,1663. Sehingga dapat dianggap valid jika nilai r -hitung $> r$ -tabel. Hasil dari r -tabel nantinya akan dibandingkan dengan r -hitung menggunakan *Software SPSS*. Berikut ini merupakan tabel 4.8, 4.9 dan 4.10 terkait hasil uji validitas setiap variabel menggunakan bantuan *Software SPSS*.

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X1)	X1.1	0,781	0,1663	Valid
	X1.2	0,797		Valid
	X1.3	0,804		Valid
	X1.4	0,809		Valid
	X1.5	0,795		Valid
	X1.6	0,780		Valid
	X1.7	0,748		Valid
	X1.8	0,785		Valid
	X1.9	0,651		Valid
	X1.10	0,832		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan *Software SPSS* atas dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) terhadap total skor variable, yang dimana seluruh item menunjukkan nilai korelasi *Pearson* (r) yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,166 dan nilai signifikansi $< 0,05$, dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator item X1.1 hingga X1.10 memiliki korelasi skor r hitung $> r$ tabel

(0,1663) yang dimana nilai r hitung didapatkan berkisar dari 0.651 hingga 0,832 dan dengan nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 4. 9
Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.1	0,667	0,1663	Valid
	X2.2	0,739		Valid
	X2.3	0,672		Valid
	X2.4	0,778		Valid
	X2.5	0,711		Valid
	X2.6	0,673		Valid
	X2.7	0,639		Valid
	X2.8	0,733		Valid
	X2.9	0,777		Valid
	X2.10	0,627		Valid

Berdasarkan hasil analisis uji validitas variabel fasilitas X2, seluruh indikator X2.1 hingga X2.10 menunjukkan nilai korelasi *Pearson* (r_{hitung}) yang lebih besar dari r_{tabel} (0,1663) dan nilai signifikansi seluruh indikator sebesar $> 0,05$, yang mengindikasikan bahwa semua indikator memiliki validitas yang signifikan. Nilai korelasi terendah adalah X2.10 yaitu 0,627 dan nilai tertinggi pada X2.4 yaitu 0,778. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel fasilitas memiliki kontribusi yang baik dalam menjelaskan variabel tersebut dan dinyatakan valid secara statistik.

Tabel 4. 10
Uji Validitas Variabel Pembelian Tiket (Y)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pembelian Tiket (Y)	Y.1	0,655	0,1663	Valid
	Y.2	0,676		Valid
	Y.3	0,756		Valid
	Y.4	0,822		Valid
	Y.5	0,659		Valid

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
	Y.6	0,635		Valid
	Y.7	0,652		Valid
	Y.8	0,741		Valid
	Y.9	0,735		Valid
	Y.10	0,696		Valid

Hasil uji validitas yang telah dilakukan menggunakan *Software SPSS* yang dimana hasil pengukuran keputusan pembelian tiket (Y), yang dimana dari sepuluh indikator yang diuji telah memenuhi kriteria validitas. Nilai korelasi *Pearson* masing-masing indikator terhadap total skor variabel berkisar antar 0,630 hingga 0,822, dan terkait nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana dapat dinyatakan nilai tersebut $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki keterkaitan hubungan yang signifikan dengan variabel dependen yang ada. Dengan demikian, hasil uji validitas dapat dinyatakan bahwa tidak ada data yang perlu dieliminasi, dan seluruh indikator dapat dinyatakan valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari item-item dalam variabel. Pengujian dilakukan menggunakan perbandingan dengan nilai *Cronbach's alpha* sebesar $> 0,70$. Semakin tinggi nilai yang didapatkan maka semakin reliabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi dari hasil instrumen. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *Software SPSS*, hasil dari uji reliabilitas yang didapatkan dapat dilihat pada tabel 4.11, 4.12 dan 4.13.

Tabel 4.11
Output Software SPSS Uji Reliabilitas Variabel X1
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	10

Berdasarkan hasil output reliabilitas, nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan (X1) adalah 0,927 dengan jumlah indikator sebanyak 10 pernyataan. Nilai ini berada jauh dari ambang batas minimal yaitu 0,70, yang berarti instrumen ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data hasil uji reliabilitas dapat dipercaya dalam mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. 12
Output Software SPSS Uji Reliabilitas Variabel X2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	10

Sementara untuk variabel fasilitas X2 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0,884 > 0,70$ dari juga dengan 10 item pernyataan. Hal tersebut artinya alat ukur yang ada pada variabel fasilitas juga memiliki reliabilitas yang sangat baik. Memang sedikit lebih rendah dibandingkan reliabilitas variabel pelayanan, namun tetap menyatakan bahwa item-item yang ada dalam kuesioner fasilitas memiliki konsistensi internal yang kuat dalam mengukur masa asal variabel fasilitas tersebut yang dirasakan oleh responden.

Tabel 4. 13
Output Software SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	10

Variabel untuk pembelian tiket (Y) menunjukkan skor reliabilitas tinggi sebesar $0,883 > 0,70$ dengan 10 pertanyaan berbeda disertakan. Nilai ini berada di bawah kategori reliabel, menunjukkan bahwa informasi yang diberikan untuk pengambilan keputusan atau pembelian tiket secara konsisten akurat. Ini menunjukkan bahwa orang memberikan tanggapan yang konsisten dan dapat dipercaya terhadap pernyataan tentang bagaimana mereka membeli tiket.

4.7 Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linier berganda memiliki asumsi dasar yang harus dipenuhi sehingga hasil yang didapatkan valid. Oleh karena itu, perlu dilakukannya uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji *linearities*, uji *multicollinearities*, dan uji *heteroscedasticities*. Pada bagian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi linier berganda.

4.7.1 Hasil Uji Normalitas

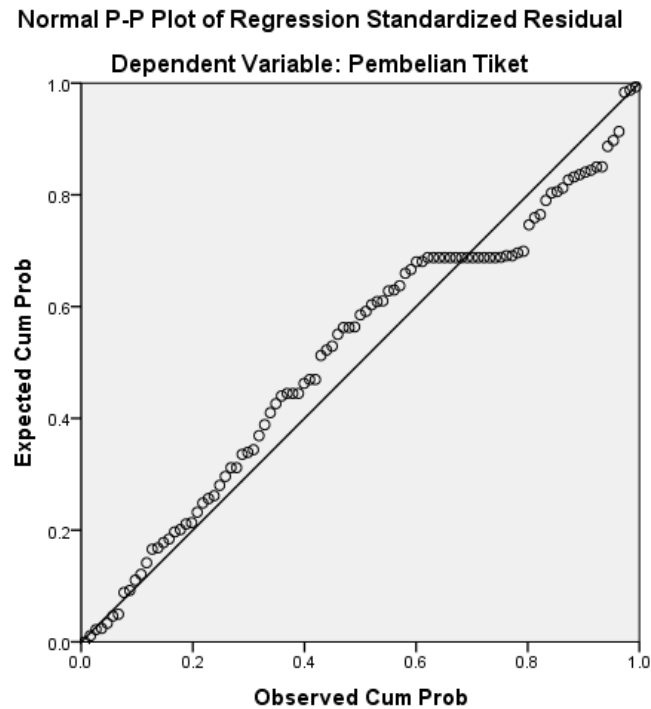
Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, karena uji ini dirancang khusus untuk sampel yang jumlahnya lebih dari 50 sampel dengan kriteria nilai signifikansi $> 0,05$. Pada hasil uji normalitas ini disajikan dalam bentuk tabel *output* SPSS dan menggunakan *probability* plot, jika data tersebut menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka data tersebut

dapat dinyatakan terdistribusi secara normal. Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 4.14 dan Grafik *P-Plot* yang dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.

Tabel 4. 14
Output SPSS Uji Kolmogorov- Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.98171782
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.097
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.980
Asymp. Sig. (2-tailed)		.293

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,293. Nilai ini lebih besar dari 0,05, yang berarti bahwa data residual terdistribusi normal. Dengan kata lain, tidak terdapat penyimpangan distribusi secara signifikan dari distribusi normal. Ini penting karena asumsi normalitas residual adalah salah satu syarat dalam uji regresi linier. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* adalah 0,980 dan perbedaan *absolut* tertinggi adalah 0,098, yang ditetapkan dalam batas yang wajar untuk menyimpulkan normalitas residual. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, data dianggap sesuai dengan asumsi normalitas.



Gambar 4. 1 Grafik P-P Plot

Dari plot Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual*, kita melihat bahwa titik-titik (residual data) tersebar dekat dengan garis diagonal. Maka hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual mendekati normal. Jika titik-titik tersebut membentuk pola linier mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pelanggaran terhadap asumsi normalitas. Dengan demikian, baik hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* maupun *P-P Plot* menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu bahwa data residual dalam model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, dan data siap untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi linier.

4.7.2 Hasil Uji *Linearities*

Uji linearities digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel independen (X_1 dan X_2) dan dependen (Y) yang bersifat linear, dengan melihat

nilai *ANOVA for linearity*. Hubungan yang tidak linier dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak akurat. Interpretasi sebuah model dapat dikatakan linear jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai deviasi dari *linearities* $> 0,05$. Berikut ini merupakan tabel 4.15 hasil uji *ANOVA for linearity* dari *Software SPSS*.

Tabel 4. 15
Output SPSS Uji Linearities
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pembelian Tiket * Fasilitas	(Combined)	1492.104	16	93.257	10.702	.000
	Between Groups	1203.710	1	1203.710	138.140	.000
	Linearity					
	Deviation from Linearity	288.395	15	19.226	2.206	.012
	Within Groups	714.522	82	8.714		
	Total	2206.626	98			

Hasil uji *linearities* menunjukkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar $0,206 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen adalah linear, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis hubungan linier.

4.7.3 Hasil Uji *Multicollinearities*

Uji *multicollinearities* merupakan suatu uji yang digunakan untuk memastikan adanya hubungan kuat antar variabel independen dalam model. *Multicollinearities* yang tinggi akan mempersulit interpretasi regresi karena variabel – variabel independen menjadi saling tumpang tindih. Untuk menyatakan data tersebut tidak tumpang tindih maka tidak ada *multicollinearities* jika $VIF < 10$ dan *tolerance* $> 0,1$. Berikut ini tabel 4.16 uji *multicollinearities*.

Tabel 4. 16
Output SPSS Uji Multicollinearities
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
1 Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

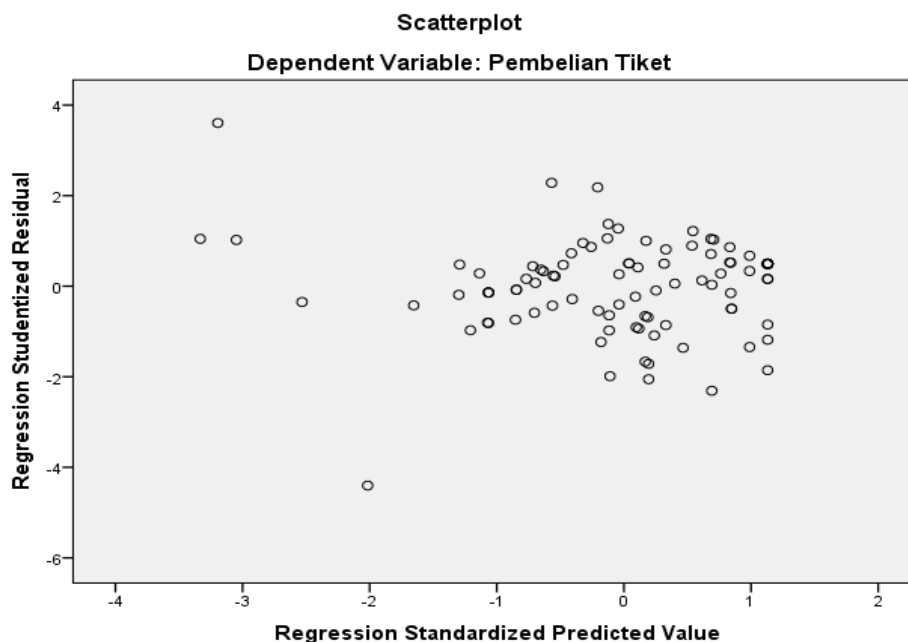
Dari hasil analisis *multicollinearities*, diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,592 > 0,1 dan VIF sebesar 1,689 < 10 untuk masing-masing variabel independen. Karena nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1, maka tidak terdapat masalah *multicollinearities* dalam model regresi.

4.7.4 Hasil Uji *Heteroscedasticities*

Pada uji *heteroscedasticities* ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadinya ketidaksamaan varians pada residual dari model regresi. *Heteroscedasticities* yang muncul dapat menunjukkan pelanggaran asumsi dan dapat menyebabkan hasil estimasi tidak efisien. Interpretasi yang digunakan jika tidak terjadi *Heteroscedasticities* maka nilai signifikansi > 0,05 dan pola pada titik yang ada pada *scatterplot* tersebar secara acak. Berikut ini merupakan tabel 4.17 hasil uji *Heteroscedasticities* dan gambar 4.2 Grafik *scatterplot* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4. 17
Output SPSS Uji Heteroscedasticities dengan Pendekatan Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.057	1.931		2.618	.010		
1 Pelayanan	-.090	.044	-.264	-2.041	.044	.592	1.689
Fasilitas	.027	.054	.065	.500	.618	.592	1.689



Gambar 4. 2 Scatterplot

Berdasarkan hasil uji *heteroscedasticities* dengan pendekatan uji *Glejser*, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Pelayanan adalah sebesar 0,044, sedangkan untuk variabel Fasilitas adalah sebesar 0,618. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak adanya indikasi *heteroscedasticities*, sementara nilai yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan adanya gejala *heteroscedasticities*. Dengan demikian, pada variabel Fasilitas tidak ditemukan masalah *heteroscedasticities*, sedangkan variabel Pelayanan terindikasi mengalami *heteroscedasticities*. Namun, jika dilihat dari grafik scatterplot yang disertakan, pola penyebaran titik-titik tampak acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum model regresi tidak mengalami *heteroscedasticities* yang serius, meskipun perlu diperhatikan adanya indikasi pada salah satu variabel.

4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X1 dan X2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). analisis ini juga akan menghasilkan model matematis yang dapat digunakan untuk memprediksi variabel Y berdasarkan Nilai X1 dan X2.

4.8.1 Persamaan Hasil Regresi

Persamaan regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara kuantitatif. Perhitungan uji regresi berganda ini juga dilakukan untuk meramalkan nilai yang didapat oleh variabel independen jika nilai variabel dependen dinaikkan atau diturunkan. Berikut ini merupakan tabel 4.18 hasil persamaan regresi.

Tabel 4. 18
Output SPSS Persamaan Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas dari kolom *Unstandardized coefficients*

(B) persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 7,995 + 0,262X_1 + 0,549X_2$$

1. Nilai konstanta (α) menunjukan angka 7,995 bahwa jika tidak ada pengaruh dari pelayanan dan fasilitas (X_1 dan $X_2 = 0$). Maka nilai keputusan pembelian tiket (Y) sebesar 7,995.

2. Nilai Koefisien X_1 0,262 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel pelayanan akan meningkatkan keputusan pembelian tiket sebesar 0,262 satuan, dengan asumsi fasilitas tetap.
3. Nilai koefisien X_2 adalah 0,549 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel fasilitas akan meningkatkan keputusan pembelian tiket sebesar 0,549 satuan, dengan asumsi pelayanan tetap.

Dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen memberikan kontribusi positif terhadap keputusan pembelian tiket. Karena nilai kedua koefisien bernilai positif. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik pelayan dan fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan konsumen terhadap pembelian tiket.

4.9 Uji Hipotesis

4.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dapat dengan melihat pada kolom signifikan pada masing-masing t_{hitung} . Hasil pengujian menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut ini.

Tabel 4. 19
Output SPSS Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
1 Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), dengan nilai t_{tabel} diperoleh dari $df(n-1)$ yang dimana n adalah sampel 99, dan k adalah jumlah variabel yaitu 2, maka nilai df yaitu 98 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. variabel Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 3,808 > t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara signifikan positif terhadap pembelian tiket. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya pembelian tiket, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Sementara itu, variabel Fasilitas memiliki nilai t_{hitung} 6,427 > t_{tabel} 1,984 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif terhadap pembelian tiket. Hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, maka pembelian tiket cenderung meningkat. Dengan demikian, kedua variabel independen, yaitu pelayanan dan fasilitas, secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu pembelian tiket, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

4.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel independen. Pengambilan keputusan ini

dilakukan dengan melihat hasil perhitungan uji F pada tabel ANOVA. Dengan interpretasi jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai F_{tabel} diperoleh dari df_1 ($k-1$) dan df_2 ($n-k-1$) dengan tingkat signifikan 0,05 maka df_1 diartikan sebagai total variabel bebas adalah 2 dan df_2 yaitu residual sebesar 96 yang dimana nilai F_{tabel} sebesar 3,94. Maka kedua Variabel X dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Berikut ini merupakan tabel 4.20 hasil uji F.

Tabel 4. 20
Output SPSS Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1335.343	2	667.672	73.566	.000 ^b
Residual	871.283	96	9.076		
Total	2206.626	98			

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 73,566 > F_{tabel} 3,94 dengan nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pembelian tiket.

4.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan suatu konsep menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini tabel 4.21 hasil uji koefisien determinasi (R^2).

Tabel 4. 21
Output SPSS Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.597	3.013

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,597 menunjukkan bahwa model regresi ini telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan ukuran sampel, serta tetap menunjukkan kekuatan prediksi yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan terhadap keputusan pembelian tiket, yang juga diperkuat dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,778 yang berarti menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antar variabel dalam model. Pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap pembelian tiket, sedangkan 40,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh variabel pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap keputusan pembelian tiket (Y) pada konsumen PT KAI di Stasiun Prabumulih.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh bahwa variabel pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,262 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel pelayanan akan meningkatkan keputusan pembelian tiket. Hasil uji t untuk variabel pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} 3,808 > t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan dan fasilitas yang diberikan sangat memengaruhi keputusan konsumen dalam membeli tiket.

Selanjutnya, variabel fasilitas juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket. Nilai koefisien regresi untuk fasilitas adalah sebesar 0,549. Uji t terhadap variabel ini menghasilkan nilai $t_{hitung} 6,427 > t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket.

Secara simultan, pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket diuji melalui uji F. Hasil pengujian menunjukkan nilai $F_{hitung} 73,566 > F_{tabel} 3,94$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket.

Selain itu, koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* yang dalam penelitian ini sebesar 0,597 artinya, setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel dan sampel, model ini tetap mampu menjelaskan Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 59,7% variasi dalam keputusan pembelian tiket. Sementara itu, sisa sebesar 40,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, seperti harga tiket, promosi, kebutuhan mendesak, maupun faktor eksternal lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada Konsumen PT KAI Stasiun Prabumulih”, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket (Y), dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,808 > 1,981$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, Koefisien regresi sebesar 0,262 yang berarti pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian tiket (Y).
2. Fasilitas (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket (Y), dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,427 > 1,984$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, serta koefisien regresi sebesar 0,549. Hal ini menandakan bahwa fasilitas yang nyaman dapat mendorong minat konsumen untuk membeli tiket.
3. Pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($73,566 > 3,94$) dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* yang dalam penelitian ini sebesar 0,597 yang menjelaskan 59,7% variasi dalam keputusan pembelian tiket. Sementara itu, sisa sebesar 40,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan

dalam model, seperti harga tiket, promosi, kebutuhan mendesak, maupun faktor eksternal lainnya. sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada PT KAI agar terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas. Pelayanan yang prima terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket konsumen. Selain itu, fasilitas stasiun dan kereta seperti ruang tunggu, toilet, dan sistem informasi keberangkatan perlu dijaga dan ditingkatkan agar mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan pengguna. PT KAI juga perlu mengintegrasikan antara pelayanan dan fasilitas dalam strategi pengelolaan layanan secara menyeluruh agar mampu meningkatkan daya tarik dan loyalitas pelanggan terhadap penggunaan jasa kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. fadillah, Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN Nur. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Andayani, R. (2010). *Pengembangan Sistem Transportasi di Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Apriyadi, Dede (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari ISSN 0215-9511.
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Darunanto, D., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(5), 474-487.
- Erizon, F. (2017). *Pengembangan Transportasi Publik di Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Fadilah, R., Fitri, M., Sembiring, Y. P., & Pratama, A. (2024). Analisis Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Di Stasiun Medan. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 74-85.
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 16(2), 818-824.
- Haikal, F., Lestari, S. D., & Respati, R. D. (2024). PENGARUH HARGA TIKET DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RAILINK (STUDI KASUS RUTE BATU CEPER-MANGGARAI). *JTransporter (Journal of Transportation)*, 1(2).

- Hendrayani, H. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugrah Niaga Jaya Cabang Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(1).
- Hijriyani, Jumaidah (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Kelas Eksekutif di PT Kereta Api Indonesia Drive 1 Medan, Penerbit Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Jepry, J., & Mardika, N. H. (2020). Pengaruh kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pana Lantas Sindo Ekspres. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Jufrizen, J., & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Kotler, P. (2005). *Principles of Marketing* (12th ed., p. 75). Pearson Education.
- Monitaria, A. M., & Baskoro, E. (2021). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Pnline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul. *Manajemen Diversifikasi*, 1(3), 622–635.
- Onsardi, O., & Putri, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *OSF Preprints*.
- Perdana, B. B. (2023). ANALISIS PENGGUNAAN KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PT KAI (Persero). *Jurnal Economina*, 2(7), 1777–1788. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>
- Prof Dr. H. Edy Sutrisno, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Puspitasari, D., Gunawan, P., & Triyasningrum, S. M. D. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kereta Api Indonesia terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 154-169.
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire.

Jurnal Teknik Informatika, 14(3), 2022.

Tri Hidayat, R. F., & Nirawati, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7355-7367.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data X1

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1 .10	TOTAL X1
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	1	3	3	4	4	4	5	5	3	3	35
10	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	46
11	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
12	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34
13	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	46
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
18	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
24	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	42
25	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	41
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
49	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	44
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1 .10	TOTAL X1
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
58	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	44
59	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
60	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	45
61	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
62	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
64	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
65	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
67	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	43
68	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45
69	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
70	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	39
71	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	40
72	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	43
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
76	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	46
80	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
81	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
82	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	41
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
84	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
85	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
86	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	43
87	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	41
88	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	39
89	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
90	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	41
91	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	44
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
94	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	43
95	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	43
96	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	42
97	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	40
98	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	43
99	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	44

Lampiran 2 Rekapitulasi Data X2

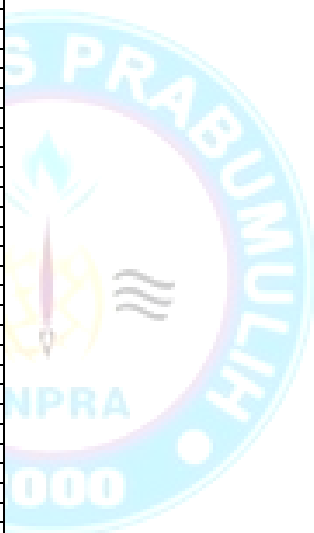
No	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	TOTAL X2
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	43
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	38
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	36
10	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	41
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
12	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	33
13	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
25	4	5	3	3	1	5	5	5	5	5	41
26	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
27	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	39
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
37	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
38	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47

No	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	TOTAL X2
51	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	44
52	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
54	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
55	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
56	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
58	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	45
59	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
60	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
63	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	43
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
67	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
69	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
70	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	40
71	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	40
72	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	41
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	30
76	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	41
77	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
78	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
81	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
82	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
83	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
84	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
85	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	45
86	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
87	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	38
88	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	44
89	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	44
90	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	42
91	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
93	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	43
94	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	42
95	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	46
96	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
97	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
98	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	40
99	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL Y
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
2	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	44
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	1	2	1	2	4	4	3	2	3	2	24
10	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	45
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
12	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
13	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	42
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
18	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
25	5	5	5	4	2	3	5	4	5	3	41
26	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	5	4	3	2	3	4	4	4	5	38
31	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	43
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
48	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
52	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
53	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
54	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	42
55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
56	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	40
57	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	40
58	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
60	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
61	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
63	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
65	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
66	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
67	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	46
68	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
70	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	41
71	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	38
72	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	40
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
79	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
80	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
81	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
82	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
84	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
85	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	38
86	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
87	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41
88	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	43
89	4	3	5	4	3	3	5	5	4	5	41
90	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	42
91	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	43
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
93	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	42

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL Y
94	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	43
95	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	46
96	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	40
97	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
98	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	39
99	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46



Lampiran 4 Hasil *Output SPSS*

- Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.672**	.554**	.572**	.656**	.544**	.495**	.570**	.447**	.562**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.672**	1	.597**	.604**	.619**	.634**	.487**	.550**	.462**	.583**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	.554**	.597**	1	.760**	.519**	.625**	.464**	.545**	.497**	.673**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	.572**	.604**	.760**	1	.652**	.479**	.553**	.583**	.449**	.644**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	.656**	.619**	.519**	.652**	1	.604**	.641**	.613**	.371**	.541**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.6	Pearson Correlation	.544**	.634**	.625**	.479**	.604**	1	.580**	.554**	.424**	.636**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.7	Pearson Correlation	.495**	.487**	.464**	.553**	.641**	.580**	1	.688**	.354**	.606**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.8	Pearson Correlation	.570**	.550**	.545**	.583**	.613**	.554**	.688**	1	.399**	.627**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.9	Pearson Correlation	.447**	.462**	.497**	.449**	.371**	.424**	.354**	.399**	1	.605**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.10	Pearson Correlation	.562**	.583**	.673**	.644**	.541**	.636**	.606**	.627**	.605**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.781**	.797**	.804**	.809**	.795**	.780**	.748**	.785**	.651**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.577**	.447**	.514**	.482**	.443**	.204	.363**	.434**	.257**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.043	.000	.000	.010	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.577**	1	.436**	.505**	.495**	.510**	.432**	.458**	.472**	.338**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	.447**	.436**	1	.543**	.466**	.360**	.263**	.387**	.475**	.323**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.009	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.514**	.505**	.543**	1	.592**	.342**	.407**	.586**	.543**	.390**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	.482**	.495**	.466**	.592**	1	.393**	.343**	.398**	.467**	.261**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.009	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	.443**	.510**	.360**	.342**	.393**	1	.511**	.320**	.497**	.403**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7	Pearson Correlation	.204	.432**	.263**	.407**	.343**	.511**	1	.566**	.398**	.406**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.009	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.8	Pearson Correlation	.363**	.458**	.387**	.586**	.398**	.320**	.566**	1	.652**	.448**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.9	Pearson Correlation	.434**	.472**	.475**	.543**	.467**	.497**	.398**	.652**	1	.523**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.10	Pearson Correlation	.257**	.338**	.323**	.390**	.261**	.403**	.406**	.448**	.523**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.001	.000	.009	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.667**	.739**	.672**	.778**	.711**	.673**	.639**	.733**	.777**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Validitas Variabel Pembelian Tiket (Y)

Correlations											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.587**	.625**	.581**	.205	.146	.325**	.350**	.427**	.366**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.042	.149	.001	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.587**	1	.570**	.527**	.231*	.335**	.301**	.388**	.485**	.368**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.021	.001	.002	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.625**	.570**	1	.645**	.337**	.340**	.424**	.449**	.475**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.581**	.527**	.645**	1	.494**	.395**	.498**	.593**	.620**	.437**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.205	.231*	.337**	.494**	1	.750**	.362**	.433**	.319**	.355**
	Sig. (2-tailed)	.042	.021	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.146	.335**	.340**	.395**	.750**	1	.313**	.360**	.308**	.395**
	Sig. (2-tailed)	.149	.001	.001	.000	.000		.002	.000	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y7	Pearson Correlation	.325**	.301**	.424**	.498**	.362**	.313**	1	.592**	.433**	.426**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y8	Pearson Correlation	.350**	.388**	.449**	.593**	.433**	.360**	.592**	1	.587**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y9	Pearson Correlation	.427**	.485**	.475**	.620**	.319**	.308**	.433**	.587**	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y10	Pearson Correlation	.366**	.368**	.464**	.437**	.355**	.395**	.426**	.519**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.655**	.676**	.756**	.822**	.659**	.635**	.652**	.741**	.735**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	10

- Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	10

- Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pembelian Tiket (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	10

- Hasil Uji Normalitas

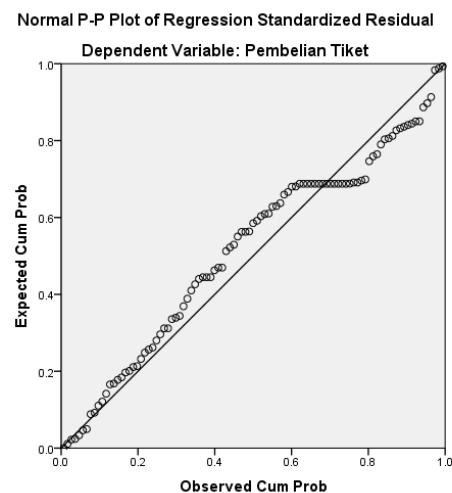
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0E-7
	Std. Deviation 2.98171782
Most Extreme Differences	Absolute .098
	Positive .097
	Negative -.098
Kolmogorov-Smirnov Z	.980
Asymp. Sig. (2-tailed)	.293

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- Grafik P-Plot Uji Normalitas



- Hasil Uji Linearities

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pembelian Tiket * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	1492.104	16	93.257	10.702	.000
		Linearity	1203.710	1	1203.710	138.140	.000
		Deviation from Linearity	288.395	15	19.226	2.206	.012
	Within Groups		714.522	82	8.714		
Total			2206.626	98			

- Hasil Uji Multicollinearities

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
	Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
	Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

a. Dependent Variable: Pembelian Tiket

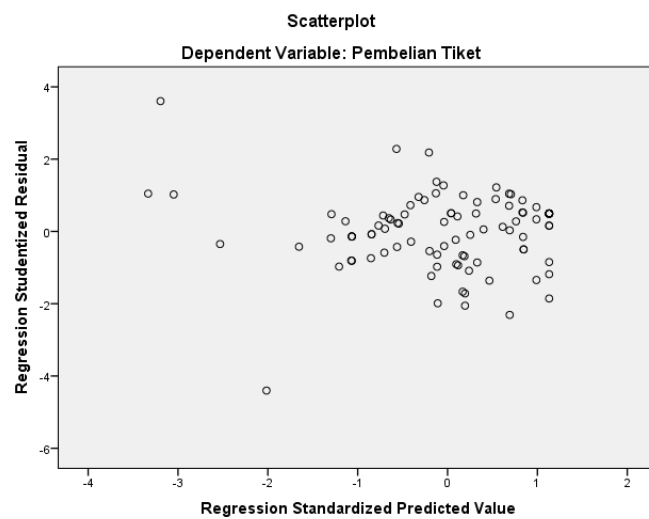
- Hasil Uji Heteroscedasticities

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.057	1.931		2.618	.010		
	Pelayanan	-.090	.044	-.264	-2.041	.044	.592	1.689
	Fasilitas	.027	.054	.065	.500	.618	.592	1.689

a. Dependent Variable: Abs_RES

- Grafik *Scatterplot*



- Hasil Persamaan Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

a. Dependent Variable: Pembelian Tiket

- Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

a. Dependent Variable: Pembelian Tiket

- Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1335.343	2	667.672	73.566	.000 ^b
	Residual	871.283	96	9.076		
	Total	2206.626	98			

a. Dependent Variable: Pembelian Tiket

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

- Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.597	3.013

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

b. Dependent Variable: Pembelian Tiket

Lampiran 5. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Bayu Yahya Muhaimmi adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 3 November 2001 di kota Prabumulih, Provinsi Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara, dari pasang Bapak Sugi hartono dan Ibu Dewi anggraini. Penulis awal masuk pendidikan di SD Negeri 16 Kota Prabumulih pada Tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kejenjang SMP YPS Kota Prabumulih dan lulus pada tahun 2017, selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMK YPS Prabumulih dengan jurusan Teknik kendaraan ringan (TKR) danlulus pada tahun 2020, pada tahun 2021 penulis memilih melanjutkan pendidikan di Kampus Universitas Prabumulih Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen dan InsyaAllah penulis akan lulus pada tahun ini yaitu pada tahun 2025. Dengan ketekunan dan kerja keras serta motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI STASIUN API PRABUMULIH**