

**PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN
KUALITAS PELAYANAN FASILITAS PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA**

SKRIPSI

**SENDI ARIEF PRAWIRA
21160000062**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN
KUALITAS PELAYANAN FASILITAS PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA**

SKRIPSI

**SENDI ARIEF PRAWIRA
21160000062**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MENEJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi atupun plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jakarta, 03 September 2020



SENDI ARIEF PRAWIRA

NPM 21160000062

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

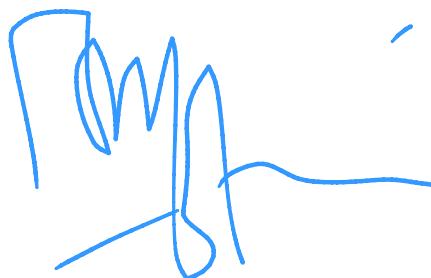
PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr.Ir. Diah Pranitasari dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

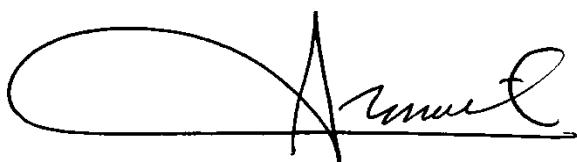
Jakarta, 03 September 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. Ir. Diah Pranitasari, S.P., M.M.



Drs. Sumitro, M.Sc.

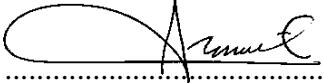
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

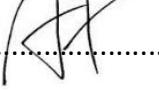
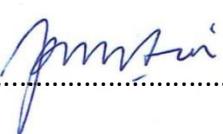
PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 2020 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. ; Drs. Sumitro, M.Sc.

(Kepala Program Studi S1 Manajemen)
2. ; Dr. Ir. Diah Pranitasari, S.P., M.M.

(Dosen Pembimbing)
3. ; Muhammad Ramaditya, B.B.A., M.Sc.

(Anggota Penguji)
4. ; Dra. Pristina Hermastuti, MBA.

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Dr. Ir. Diah Pranitasari, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing dan Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA. selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPJF).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. selaku kepala program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Kedua orang tua tercinta Sopwendy dan Etty Setyawati yang selama ini telah membantu saya dalam bentuk perhatian, semangat, kasih sayang, materil serta doa demi kelancaran dan kesuksesan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak saya Gilang Perdana yang selalu menyemangati saya, memberikan dorongan, memberikan bantuan materil, dan memberikan doa untuk menyelesaikan skripsi saya.
9. Kepada seluruh teman kelas seperjuangan A manajemen yang sudah lama bersama menempuh perjalanan panjang dari semester awal hingga semester akhir saya berterimakasih kepada semuanya.
10. Sahabat saya Hanggoro Sapto Aji, Sri Hartati, Nurul Ihsan, Siti Muawanah, Sofiyati, Rafika Wardhyana, Firda Khoirunisa, Apriliya Dewi, Indria Mauldy, Mila Yusriani, Catur Prakoso, Rangga Dwi Nito, Christianto Williater yang sudah banyak mengajarkan serta membantu saya dalam menyelesaikan tugas, dan selalu memberikan semangat, motivasi dan doa nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Teman-teman dekat saya khususnya Fristyan Ramadhan, Rikky Arianto, Aldo Julyan, Agus Bunowo, Naufal Ardhita yang telah banyak memberikan dukungan serta masukan untuk saya.

12. Teman-teman seperbimbingan Ahmad Nur Afif Sidqi, Puspa Riatini Syahfitri, dan Siti Muawanah yang telah berjuang bersama suka maupun duka.
13. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih dapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 03 September 2020



SENDI ARIEF PRAWIRA

NPK 21160000062

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Sendi Arief Prawira
NPM	:	21160000062
Program Studi	:	S-1 Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul

PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 September 2020

Yang menyatakan



Sendi Arief Prawira

SENDI ARIEF PRAWIRA
NPM: 21160000062
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing
Dr. Ir Diah Pranitasari, SP, MM

**PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN
FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik Jakarta.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang disabilitas yang tergabung dalam komunitas disabilitas penumpang KRL di jakarta pusat, dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 23.0.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian variabel inovasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya untuk variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya secara simultan aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini menerangkan bahwa secara parsial maupun sumultan anatar variabel aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik Jakarta.

Kata Kunci : aksesibilitas, inovasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen

SENDAI ARIEF PRAWIRA
NPM: 21160000062
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing
Dr. Ir Diah Pranitasari, SP, MM

**INFLUENCE ACCESSIBILITY, INNOVATION AND QUALITY
SERVICE PUBLIC FACILITIES TO THE SATISFACTION OF
PASSENGERS WITH DISABILITIES IN THE JAKARTA ELECTRIC
RAILWAYS**

Abstract

The purpose of this research is to know the influence of accessibility, innovation and quality of facility services to the satisfaction of passengers with disabilities in the Jakarta Electric Railways.

This Research uses primary data with the dissemination of questionnaires. The population in this study was all the disabled passengers who joined the KRL passenger disability community in central Jakarta, with a sample number of 100 respondents using the *purposive sampling technique*. The analysis of this research data uses coefficient of determination analyses using SPSS version 23.0.

The results of this study proved that accessibility variables partially influence positive and significant to consumer satisfaction. Then the innovation variable partially influential positively and significantly towards consumer satisfaction. Further to the service quality variables are partially positively influential and significant to consumer satisfaction. Furthermore, the simultaneous accessibility, innovation and quality of service influence positive and significant to customer satisfaction.

The conclusion of the study explained that both partially and simultaneously the accessibility variables, innovation and quality of service have a positive influence and an effect on the satisfaction of passengers with disabilities in the Jakarta Electric Railway.

Keywords: Accessibility, Innovation, Service Quality, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEAHLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
Bab II Kajian Pustaka	6
2.1. Review Hasil Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2.1.2. Konsep Pemasaran	12
2.2.1.3. Pemasaran Jasa	13
2.2.1.4. Bauran Pemasaran	14
2.2.2. Aksesibilitas	16

2.2.2.1. Pengertian Aksesibilitas	16
2.2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas	16
2.2.2.3. Indikator Aksesibilitas	17
2.2.3. Inovasi	18
2.2.3.1. Pengertian Inovasi	18
2.2.3.2. Sumber Inovasi	18
2.2.3.3. Indikator Inovasi	19
2.2.4. Kualitas pelayanan	19
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.4.2. Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	20
2.2.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.5. Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.2.5.3. Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.3. Keterkaitan Antar Variabel	25
2.3.1. Keterkaitan Antara Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.3.2. Keterkaitan Antara Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.3.3. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.4. Pengembangan Hipotesis	27
2.5. Kerangka Konseptual	28
Bab III Metode Penelitian	29
3.1. Strategi Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.2.1. Populasi Penelitian	29
3.2.2. Sampel Penelitian	29
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	30
3.3.1. Data	30

3.3.2. Metode Pengumpulan Data	31
3.4. Operasionalisasi Variabel	31
3.5. Metode Analisis Data	37
Bab IV Hasil dan Pembahasan	40
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2. Deskripsi responden	41
4.3. Deskripsi Data	42
4.4. Hasil Pengujian Insturmen Penelitian	45
4.4.1. Uji Validitas	45
4.4.2. Uji Reliabilitas	50
4.5. Analisis Statistik data	52
4.5.1. Koefisien Determinasi	52
4.5.2. Pengujian Hipotesis	54
4.6. Temuan Hasil Penelitian	57
Bab V Simpulan dan Saran	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	59
Daftar Referensi	61
Lampiran	64
Daftar Riwayat Hidup	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator penelitian	32
Tabel 3.2. Instrumen penelitian	35
Tabel 4.1. Data Responden Berdsarkan Usia	41
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.4. Validitas Instrumen per butir Untuk Aksesibilitas (X_1)	46
Tabel 4.5. Validitas Instrumen per butir Untuk Inovasi (X_2)	47
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per butir Untuk Kualitas Pelayanan (X_3)	48
Tabel 4.7. Validitas Instrumen per butir Untuk Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Aksesibilitas (X_1)	50
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Inovasi (X_2)	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_3)	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	51
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Intrumen	51
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Aksesibilitas dengan Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Inovasi dengan Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan konsumen	53
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi Berganda	54
Tabel 4.17. Hasil Hipotesis Secara Parsial	54
Tabel 4.18. Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	56
Tabel 4.19. Anova Aksesibilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan dengan	

Kepuasan Konsumen 56

Tabel 4.20. Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Aksesibilitas	43
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Inovasi	44
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	44
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Skor Variabel Aksesibilitas (X_1)	68
Lampiran 3. Skor Variabel Inovasi (X_2)	71
Lampiran 4. Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	74
Lampiran 5. Lampiran Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	78
Lampiran 6. Uji Validitas X_1	81
Lampiran 7. Uji Validitas X_2	83
Lampiran 8. Uji Validitas X_3	85
Lampiran 9. Uji Validitas Y	89
Lampiran 10. Uji Reliabilitas X_1	91
Lampiran 11. Uji Reliabilitas X_2	92
Lampiran 12. Uji Reliabilitas X_3	93
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Y	94
Lampiran 14. Hasil Uji Pengolahan Data untuk Koefisien Determinasi parsial	95
Lampiran 15. Hasil Uji Pengolahan Data untuk Koefisien Determinasi Berganda	96