

**PENGARUH FASILITAS, KEAMANAN, PENANGANAN KOMPLAIN  
(COMPLAIN HANDLING) TERHADAP KEPERCAYAAN  
MENGUNAKAN JASA TRANSPORTASI  
PT KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) MEDAN**

Oleh :  
Tety Octora Paulina Sitohang <sup>1)</sup>  
Ratu Intan Putri <sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung <sup>1,2)</sup>  
Email : [tetyoktoraxshot@gmail.com](mailto:tetyoktoraxshot@gmail.com) <sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk meningkatkan kepercayaan penumpang serta jasa yang ditawarkan semakin beragam dimana faktor fasilitas, persepsi keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) sangat diperhatikan oleh penumpang. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. penelitian ini menggunakan uji validitas, reabilitas, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Sampel yang diambil adalah sebanyak 96 responden. Dari hasil pengujian diperoleh uji t yaitu Pengaruh fasilitas terhadap kepercayaan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,288 < t_{tabel}$  1,986 Artinya variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan, Pengaruh keamanan terhadap kepercayaan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,288 > t_{tabel}$  1,986 Artinya variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh penanganan Komplain (*complain handling*) terhadap kepercayaan diperoleh nilai sig sebesar  $0,393 > t_{tabel}$  1,986 Artinya variabel penanganan Komplain (*complain handling*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan. diperoleh statistik F dengan membandingkan antara  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  yaitu  $F_{hitung}$  4,448 lebih besar dari  $f_{tabel}$  3.10 artinya fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepercayaan. Berdasarkan data yang diolah diperoleh nilai signifikan  $R^2$  9,8% dapat dilihat kepercayaan dipengaruhi fasilitas, keamanan, penanganan komplain (*complain handling*) sedangkan sisanya 90,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Maka penulis menyarankan kepada pimpinan perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan penumpang menggunakan jasa transportasi melalui fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*).

**Kata kunci :** Fasilitas, Keamanan, Penanganan Komplain, Kepercayaan

**EFFECT OF FACILITIES, SECURITY AND COMPLAIN HANDLING ON  
TRUST IN USING TRANSPORTATION SERVICES AT  
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
MEDAN**

**ABSTRACT**

*This research is motivated to increase passenger confidence and the services offered are increasingly diverse where facility factors, security perceptions and complaint handling are highly considered by passengers. This research method is quantitative research. This study uses data collection methods, namely library research and field research. This study uses validity, reliability, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Samples taken were 96*

respondents. From the test results obtained  $t$  test that is the effect of facilities on trust obtained  $t_{count}$  value of  $2.288 > t_{table} 1.986$  This means that the facility variable has a significant influence on trust, the effect of security on trust obtained  $t_{count}$  value of  $0.925 < t_{table} 1.986$  This means that the security variable has no significant effect on trust. The influence of complaint handling on trust obtained sig value of  $0.858 > 1.986$  means that the complaint handling variable did not have a significant effect on trust.  $F$  statistic is obtained by comparing  $F_{count}$  with  $F_{tabel}$ , namely  $F_{count} 4.448$  is greater than  $F_{tabel} 3.10$ , which means that facility, security and complaint handling have a joint effect on trust. Based on the processed data, it is obtained that a significant value of  $R^2$  9.8% can be seen that trust is influenced by facilities, security, complaints handling, while the remaining 90.2% is influenced by other variables outside this study. So the authors suggest that the company leader PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan is expected to be able to increase the confidence of passengers using transportation services through facilities, security and complaint handling.

**Keywords:** Facilities, Security, Complain Handling, Trust

## PENDAHULUAN

Salah satu faktor penting yang digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan adalah kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Sehingga kepercayaan masyarakat menjadi sesuatu hal yang penting. Dalam hal tersebut mendorong PT KAI (Persero) untuk meningkatkan kepercayaan penumpang serta jasa yang ditawarkan semakin beragam dimana faktor fasilitas, persepsi keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) sangat diperhatikan oleh penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka, penulis memilih judul "**Pengaruh Fasilitas, Keamanan dan Penanganan Komplain (Complain Handling) Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan**".

## URAIAN TEORITAS

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Fasilitas

Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

#### 2.1.2 Indikator Fasilitas

Tjiptono (2014:318) indikator fasilitas ada enam, yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial
2. Perencanaan ruangan
3. Perlengkapan/peralatan
4. Perlengkapan memiliki Tata cahaya
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
6. Unsur pendukung

#### 2.1.3 Pengertian Keamanan

Keamanan adalah keadaan aman dan tentram (Tarwoto dan Wartonah, 2010).

#### 2.1.4 Indikator Keamanan

Fatmawati (2009) karakteristik keamanan yaitu:

1. *Pervasiveness* (Insiden)
2. *Perception* (Persepsi)
3. *Management* (Pengaturan).

#### 2.1.5 Pengertian Penanganan Komplain (*Complain Handling*)

Penanganan komplain yang baik mampu memberikan peluang mengubah pelanggan yang kurang puas menjadi loyal. Keluhan konsumen yang ditanggapi dengan positif akan membuat pelanggan tersebut merasakan diperhatikan oleh perusahaan tersebut. Pada hal ini,

kepuasan dalam penanganan keluhan menjadi tinggi dari pada kepuasan terhadap barang atau jasa yang telah pelanggan tersebut konsumsi (Kaihatu, Daengs dan Indrianto, 2015:22).

### 2.1.6 Indikator Penanganan Komplain

Stauss (dalam Gruber, 2011: 85- 110), aspek dalam penanganan komplain yang efektif adalah sebagai berikut:

1. *Adequacy/fairness of the outcome* (Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan)
2. *Access*(akses)
3. *Friendliness* (keramahan)
4. *Empathy*(empati)
5. *Individual handling* (penanganan perorangan)
6. *Effort/remedy*
7. *Active feedback*(Aktifitas umpan)
8. *Reliability* (Keandalan)

### 2.1.7 Pengertian Kepercayaan

Kotler dan Keller (2012:225) mengungkapkan bahwa kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis.

### 2.1.8 Indikator Kepercayaan

Kotler dan Keller (2016:225) ada beberapa dimensi dan indikator untuk dapat mengetahui kepercayaan yaitu:

1. *Benevolence* (Kesungguhan / Ketulusan)
2. *Ability* (Kemampuan)
3. *Integrity* (Integritasi)
4. *Willingness to depend*(bergantung untuk keinginan)

### 2.1.9 Pengertian Jasa

Kotler dalam Sunyoto (2013:4) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### 2.1.10 Pengertian Transportasi

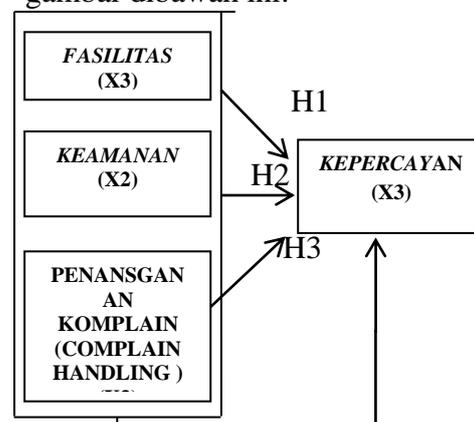
Zulfiar Sani (2010:2) transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana digerakan manusia, hewan atau mesin.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam rangka membantu menyajiakan penulisan penelitian ini, maka peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapat gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan hasil penelitian dapat tersaji secara organilitas dan mudah dipahami.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Maka kerangka pikir teoritas dalam penelitian ini adalah seperti gambar dibawah ini:



Sumber: Diolah oleh Penulis  
Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015 : 64). Maka dari uraian masalah diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1. Fasilitas berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

H2. keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

H3. Penanganan komplain (*complain handling*) berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

H4. keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang beralamat Jl. HM. Yamin, SH No. 13 Medan,

dilaksanakan mulai dari Bulan Maret s/d Agustus 2019.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut sehingga informasi apapun yang dihasilkan oleh sampel ini dianggap mewakili keseluruhan populasi. Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Wibisono sebagai berikut:

$$n = \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$
$$n = \left[ \frac{1,96 \times 0,25}{0,20} \right]^2$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai standar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan 0,05  $\alpha = 0,05$  maka  $Z_{0,05} = 1,96$

E = Tingkat ketepatan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error 0,05% (5%)

Dari perhitungan diatas dapat diketahui dalam penelitian ini adalah 96 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana untuk

memperoleh data peneliti menemui subyek yaitu orang-orang yang secara kebetulan dijumpai pada saat berkunjung dan peneliti melakukan penelitian hingga mencapai jumlah yang dianggap cukup bagi peneliti

### 3.3 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

#### 3.3.1 Variabel Independen

*Variabel Independen* (Variabel Bebas) adalah variabel yang menganalisis suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependen* (variabel terikat). Dalam penelitian ini adalah Pengaruh Fasilitas (X), Keamanan (X), Penanganan Komplain (X).

#### 3.3.2 Variabel Dependen

*Variabel dependen* (variabel terikat) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat adanya *variabel independen* (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (Y).

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah manajer angkutan penumpang, karyawan, penumpang.
- b. Data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun

dalam bentuk dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

#### 2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dari penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero).

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Reeseach*)

#### a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apakah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau mengukur apakah sesuai dengan yang diukur. Untuk mengukur validitas koesioner dilakukan dengan metode korelasi *pearson product moment*, yaitu hasil dari seluruh koesianer yang berupa skor dikorelasikan.

Rumus korelasi *productmoment* dapat dilihat sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{(n\sum xy - (\sum x)(\sum y))}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

#### b. Uji reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesiner tertutup. Keandalan suatu alat ukur berarti kemampuan alat ukur untuk mengukur gejala secara konsisten.

Untuk mengukur tingkat keandalan alat ukur secara interval, digunakan nilai *alpa cronbach*. Nilai *alpha cronbach* dapat dihitung

dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Suatu instrumen dikatakan jika memberikan hasil yang relative sama jika berulang-ulang, yaitu nilai Croabach's alpa diatas 0,60

### 3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data adalah pengeolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu hasil atau kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Dalam penelitian ini metode analisi data yang digunakan yaitu:

#### 3.6.1 Metode Analisi data

Statistik deskriptif yaitu mengumpulkan, mengarahakan dan ditafsirkan sehingga data tersebut memberikan gambaran atau keterangan yang jelas tentang maksimum, minimum, rata-rata variasi. Fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*handling complain*) terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero).

#### 3.6.2 Statistik Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh independen (X) dan variabel dependen (Y) yaitu variabel pengaruh fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*complain handing*) terhadap kepercayaan. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

#### 3.6.3 Uji Asumsi klasik

Uji asumsi Klasik dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut :

##### a. Uji Normalitas

Pedoman yang digunakan untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi pada bagian Kolmogorov-Smirnov, apabila nilai signifikansi >0,05 maka residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi ≤0,05.

##### b. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian menggunakan metode VIF dan *tolerance*. Dikatakan tidak multikolinearitas apabila metode VIF kurang dari 10 dan *tolerance* mendekati 1 atau lebih 0,01.

#### 3.6.4 Uji Hipotesis

##### 1. Uji parsial (uji t)

Pengujian ini untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Kriteria pengujian adalah apabila nilai signifikansi atau nilai probalitas (p) < 0.05, maka uji t signifikan  $H_0$  ditolak. Apabila signifikansi atau nilai probalitas (p) > 0.05, maka uji t tidak signifikan dan  $H_0$  diterima. Adapun rumus t hitung yaitu:

$$t = \frac{\Gamma}{\sqrt{\frac{n-3}{1-\Gamma^2}}}$$

##### 2. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji

signifikansi pengaruh fasilitas, keamanan, penanganan komplain (*handling complain*) terhadap kepercayaan secara simultan dan parsial. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n-k-1)}$$

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mempengaruhi besarnya pengaruh variabel tidak bebas. Bila koefisien determinasi  $r^2 = 0$ , berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali ( $=0\%$ ) terhadap variabel tidak bebas. Dengan menggunakan rumus yaitu:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskriptif Objek Penelitian

#### A. Sejarah Singkat Perusahaan

Pembangunan jaringan Kereta Api di tanah Deli merupakan inisiatif dari J.T. Cremer, seorang manajer perusahaan perkebunan NV.Deli Matschappij yang menganjurkan agar jaringan Kereta Api di tanah Deli sesegera mungkin dapat dibangun mengingat pesatnya perkembangan perusahaan perkebunan Deli. Berdasarkan surat keputusan (beslit) Gubernur Jenderal Belanda di Batavia, maka pada tanggal 23 Januari 1883, permohonan konsesi dari pemerintah Belanda untuk pembangunan jaringan kereta api yang menghubungkan Belawan – Medan – Delitua – Timbang Langkat (Binjai) direalisasikan.

#### B. Visi dan Misi Perusahaan

##### Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders

##### Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

#### C. Struktur Organisasi

struktur organisasi adalah kerangka antara hubungan dari orang-orang atau unit-unit organisasi yang masing-masing memiliki tugas, tanggungjawab, dan wewenang tertentu. Dalam menjalankan kegiatan perusahaan diperlukan suatu struktur organisasi serta uraian tugas yang jelas dari setiap orang atau unit organisasi yang terlibat dalam organisasi.

### 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

#### 1. Usia Responden

Tabel 4.1 Klasifikasi responden berdasarkan usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1.	20-25	29	30,2
2.	26-30	27	28,1
3.	31-35	17	17,7
4.	36-40	7	7,3
5.	41-45	16	16,7
Jumlah		96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

#### 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

N o	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase %
1.	Laki-laki	51	53,1 %
2.	Perempuan	45	46,9 %
Jumlah		96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

### a. Uji Validitas

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan pada variabel motivasi fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) (X) dan kepercayaan (Y) memiliki nilai *corrected Item-Total correlation* lebih besar dari r tabel 0,202 maka setiap pernyataan tersebut dinyatakan valid

### b. Uji reabilitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas

Sumber: Data diolah SPSS versi 20.0 (2019)

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,746 > 0,60	Reliebel
Keamaan	0,747 > 0,60	Reliebel
Penanganan Komplain ( <i>Complain Handling</i> )	0,732 > 0,60	Reliebel
Kepercayaan	0,764 > 0,60	Reliebel

## 4.3 Uji Asumsi klasik

### a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.

### Pendekatan Uji Kolmogorov Smimov

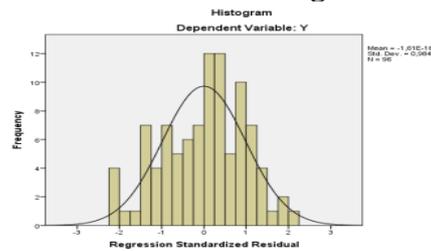
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar dized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3,1929046
	Absolute	,069
Most Extreme Differences	Positive	,051
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,679
Asymp. Sig. (2-tailed)		,746

a. Test distribution is Normal.

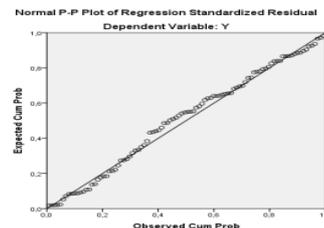
b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah SPSS versi 20.0 Pendekatan Histogram



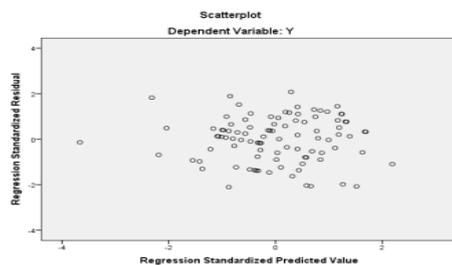
Sumber: Data diolah SPSS versi 20.0 (2019)

Gambar 4.2 Grafik Histogram Plot of Regression Standarized Risudal



Sumber: Data diolah SPSS versi 20.0 (2019)

Gambar 4.3 Normal PLOT



Sumber: Data diolah SPSS versi 20.0 (2019)

Gambar 4.4 Grafik Normal Scatterplot

## 1.5 Interpretasi Hasil

### 1.5.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

Hasil pengujian yang telah dilakukan untuk pengaruh fasilitas terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,288 dengan nilai sig sebesar 0,024. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1,986 dan nilai sig lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Artinya variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap kepercayaan menggunakan transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan fasilitas terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan, sehingga  $H_1$  yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi

kereta Api Indonesia (Persero) Medan terbukti kebenarannya.

Berdasarkan Tabel 2,2 Hasil Penelitian Terdahulu oleh pendapat Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Kereta Api Daerah Operasional VI Yokyakarta dengan hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Api Indonesia VI Yokyakarta. Maka hasil penelitian ini didukung bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Api Indonesia VI Yokyakarta.

### 1.5.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan untuk pengaruh keamanan terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,925 dengan nilai sig sebesar 0,357. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  1,986 dan nilai sig lebih besar dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh yang

signifikansi terhadap kepercayaan menggunakan transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan keamanan terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan, sehingga  $H_2$  yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan tidak terbukti kebenarannya.

Berdasarkan Tabel 2,2 Hasil Penelitian oleh pendapat Ratna Purnami (2015) yang berjudul pengaruh persepsi manfaat, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* Bank Mandiri di Surabaya Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi manfaat, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Maka hasil penelitian ini didukung bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh tidak signifikan.

### **1.5.3 Pengaruh Penanganan Komplain (*Complain Handling*) Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Medan**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan untuk pengaruh penanganan komplain (*complain handling*) terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan pada kuesioner yang dibagikan kepada

responden diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,858 dengan nilai sig sebesar 0,393. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  1,986 dan nilai sig lebih besar dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya variabel penanganan Komplain (*complain handling*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap kepercayaan menggunakan transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan penanganan komplain (*complain handling*) terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan, sehingga  $H_3$  yang menyatakan bahwa penanganan komplain (*complain handling*) berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan tidak terbukti kebenarannya.

Berdasarkan Tabel 2,2 Hasil Penelitian oleh pendapat Budi Susanto (2009) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Garuda Indonesia Palembang) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan variabel komplain tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka hasil penelitian ini didukung bahwa variabel komplain tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

#### 4.6.4 Pengaruh Fasilitas, Keamanan, Dan Penanganan Komplain (*Complain Handling*) Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Persero) Medan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan untuk fasilitas, keamanan, dan penanganan komplain (*complain handling*) terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta Api Indonesia (Persero) Medan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,448 dan nilai *Sig* pada tabel anova sebesar 0,006<sup>b</sup>. Nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3.10 yang artinya  $H_4$  atau hipotesis alternatif yang digunakan dapat diterima. Kemudian membandingkan nilai *Sig* dengan nilai yang lebih kecil sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan antara Fasilitas (X1), Keamanan (X2) dan Penanganan Komplain (*Complain Handling*) (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api.

Hasil penelitian ini didukung berdasarkan Tabel 2,2 Hasil Penelitian oleh pendapat Ari Wibowo (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh, Kepercayaan, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. NSC. *Finace*. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulannya, sebagai berikut:

1. Hasil uji Normalitas menunjukkan nilai kolmogorov-smirnov variabel pengaruh fasilitas, keamanan, penanganan komplain (*complain handling*) terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api adalah 0,746 memiliki nilai  $>0,05$ , hal ini berdistribusi secara normal
2. Hasil uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai *Tolerance* kurang dari 0.10 dengan nilai *Tolerance* masing-masing independen bernilai X1 sebesar 0.754, X2 sebesar 0.708 dan X3 sebesar 0,904. Dan *Variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai X1 sebesar 1.327, X2 sebesar 1.412 dan X3 sebesar 1.107. Hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana  $t_{hitung}$  fasilitas (X1) 2,288 lebih besar dari 1,986 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ).
4. Hasil uji t menunjukkan bahwa keamanan (X2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh

terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana  $t_{hitung}$  fasilitas (X2) 0,925 lebih kecil dari 1,986 ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ).

5. Hasil uji t menunjukkan bahwa penanganan komplain (*complain handling*) (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana  $t_{hitung}$  penanganan komplain (*complain handling*) (X3) 0,858 lebih kecil dari 1,986 ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ).
6. Hasil uji F menunjukkan bahwa keamanan, keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji F dimana  $F_{hitung} 4,448 > F_{tabel} 3,10$
7. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 9,8 % kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api dijelaskan oleh variabel fasilitas, keamanan dan penanganan komplain (*complain handling*). Sedangkan sisanya 90,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

### 5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Dalam pengisian kuesioner responden tidak selalu menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.
2. Dalam pengisian kuesioner responden tidak mengalami

kejadian yang berhubungan dengan pertanyaan yang diberikan sehingga jawaban responden tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, peneliti memberikan saran sebagai masukan kepada pimpinan perusahaan yaitu:

1. Pimpinan perusahaan seharusnya mampu mempertahankan dan meningkatkan fasilitas yang selama ini sudah menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.
2. Pimpinan perusahaan harus mampu meningkatkan keamanan yang sudah dilaksanakan sehingga akan meningkatkan tingkat kepercayaan menggunakan jasa transportasi kereta api yang akan berdampak penambahan pada calon penumpang bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.
3. Pimpinan perusahaan diharapkan mampu meningkatkan penanganan komplain (*complain handling*), sehingga dengan melakukan penanganan komplain yang jelas dan tepat waktu serta dapat memuaskan penumpang dalam memberikan solusi sesuai dengan keinginan penumpang yang membuat penumpang tidak kecewa.

### DAFTAR PUSTAKA

Adler, Paul S. 2011. Market, Hierarchy, And Trust: The

- Knowledge Economy And The Future Of Captialism, *Organization Science* 12 (2):215-234
- AW. Surwanto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Cristin Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Persektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Ding Mao. 2013. *A Study of Consumer Trust in Internal Shopping adn the Moderating Effect of Risk Averssion in Mailand China Hongkog*. Hongkong Baptist University
- Fatmawati, I. 2009. *Kebutuhan Keamanan, Fisik (Biologi Safety)*. Pada Klien dengan Pendekatan Proses Keperawatan
- Firrinadewi, Erna. 2013. *Merekdan Psilolog konsumen*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Gruber, Thorsten. 2011. *I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)*. Journal of service management. Vol. 22, No. 1. Pp. 85- 110
- Islamy, Irfan. 2010. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang Univesitas Brawijaya
- Kaihatu, T.S. Daengs, A dan Indrianto, A..T.L. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi
- Kotler, Pholip Dan Kevin Lane Keller. 2012 *Merketing Management*, Essex: Pearson Education Inc
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaaan*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2016 *Merketing Management*, 15th, Edition, Pearson Education
- Lopiyoadi, Rahmat, dan Hamdani 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta Salempa Empat
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011, *Standard Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*, Jakarta
- Rahmawari, Nina 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen- Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor- Faktor yang Mempengaruhiny*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, bandung,
- Suryosobroto. 2010. *Manajemen Pendidikan di sekolah*. Rineka Cipta. jakarta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy, Gregourius. 2011. *Service, quality and*

- Satisfacion*, Edisi 3. Penerbit:  
Andi. Yogyakarta
2014. Pemasaran Jasa (Prinsip,  
Penerapan, Penelitian), Andi  
Offset, Yogyakarta
2016. *Service, quality and  
Satisfacion*, Edisi 4. Penerbit:  
Andi. Yogyakarta
- Ujang Suwarman. 2011. *Perilaku  
Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar  
Psikolog Umum*. Yogyakarta:  
Penerbit Andi
- Wartoh, Tarwoto. 2010.  
*Kebutuhan Dasar Manusia dan  
Proses Keperawatan*. Jakarta ;  
Salempa Empat
- Zulfikar Sani. 2012, *Trasnportasi  
Suatu Pengantar*. Universitas  
Indonesia, Jakarta.