

ABSTRAK

Transportasi darat merupakan salah satu sektor jasa yang turut serta memberikan kontribusi pada perkembangan perekonomian Indonesia, salah satunya adalah kereta api. Stasiun Tugu Yogyakarta merupakan salah satu penyelenggara jasa angkutan kereta api yang berada dalam Daop 6 PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Stasiun Tugu Yogyakarta secara konsisten menunjukkan keunggulan pelayanan sehingga mampu menciptakan respon dan perilaku konsumen yang positif. Menurut Lovelock (2010), respon dan perilaku pelanggan bisa disebabkan karena berbagai faktor, salah satunya berupa bukti fisik jasa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik jasa terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara menyebar kuesioner dan observasi di Stasiun Tugu Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dan merupakan penumpang kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta. Penelitian dilakukan dalam satu waktu terhadap sampel (*time horizon cross sectional*). Jenis sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampel – simple random sampling*. Cara mendapatkan sampel, peneliti langsung mendatangi secara acak penumpang atau pengguna jasa angkutan kereta api yang berada di dalam stasiun. Untuk mengukur besarnya pengaruh bukti fisik jasa terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api, penulis menganalisis data dengan menggunakan program SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa melalui uji validitas dan reliabilitas, semua alat ukur dinyatakan valid dan reliabel. Pada uji Anova, nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama – sama, dimensi fasilitas eksterior, fasilitas interior, dan komunikasi fisik berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta. Pada tabel *Model Summary*, indeks R sebesar 0,492 dan *R Square* sebesar 0.242. Hal ini menunjukkan bahwa 24,2% keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel bukti fisik jasa dan sisanya sebesar 75,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Berdasarkan uji T – test, nilai t bilangan konstan adalah 8,893 dengan taraf signifikansi 0.000, sedangkan untuk fasilitas eksterior sebesar 0,638 dengan taraf signifikansi 0,526, fasilitas interior sebesar – 1,271 dengan taraf signifikansi 0,210, dan komunikasi fisik sebesar 3,518 dengan taraf signifikansi 0,001. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara signifikan dimensi komunikasi fisik mempengaruhi keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta sedangkan fasilitas eksterior dan fasilitas interior tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta.

Kata Kunci : Stasiun Tugu, Bukti Fisik Jasa, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Road transportation is one of the services sector participating to contribute for an economic development of Indonesia, one of which is rail transportation. Tugu Station is one of the organizers of rail transportation in Daop 6, PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Tugu station consistently demonstrate excellence service to create a positive response and positive consumer behavior. According to Lovelock (2010), response and customer behavior caused by many factors, one of them is physical evidence.

The purpose of this research is to determine the influence of physical evidence toward decision to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta. The data that used in this research are primary data and secondary data. Primary data obtained by spread questionnaires and observation in Tugu Station, Yogyakarta. Respondents in this research amounted to 50 people. They are passenger of the train in Tugu Station, Yogyakarta. This research be held one time of a sample (time horizon cross sectional). Type of the sample in this research is a probability sample - simple random sampling. Step for get samples, authors randomly went to a passenger of the train who were stay in Tugu Station, Yogyakarta. The influence of physical evidence toward decision to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta analyzed by using SPSS 20.

The results of this research indicate that according validity and reliability test, all of the instrument research is valid and reliable. According an annova test, the significant value is $0.005 < 0.05$. This result show that in simultan, exterior facilities, interior facilities, and physical communication significantly influence the decision to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta. R index in Model Summary Table is 0.492 and R Square is 0.242. It's mean that 24.2% decision to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta influenced by physical evidence and 75.8% explained by other factors. According the T - test, value of T constant is 8.893 with a significance level 0.000, exterior facility is 0.638 with a significance level of 0.526, interior facility is - 1.271 with a significance level 0.210, and physical communication is 3.518 with a significance level 0.001. It's mean that physical communication influnce decision to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta. There are not significant influence of exterior facility and interior facility toward decition to use transportation by the train in Tugu Station, Yogyakarta.

Keywords : Tugu Station, Physical Evidence, Purchase Decision