



**PROFIL PENUMPANG KERETA API BERDASARKAN
SEGMENTASI DEMOGRAFI, PSIKOGRAFI, PERILAKU,
DAN MANFAAT
(STUDI KASUS PENUMPANG KERETA API ARGOMURIA
DAN KAMANDANU)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



| | | |
|---------------------|-----------|--------------------|
| PERTUSTAKAAN | No. Inv. | 1880 / 5 / Em / C1 |
| | Th. Angg. | Cat : |
| | PARAP. | Tgl. 16-1-04 |

Disusun Oleh :

**Nama : Johan Sulantera Kuolin
NIM : 99.30.3820**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2003**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

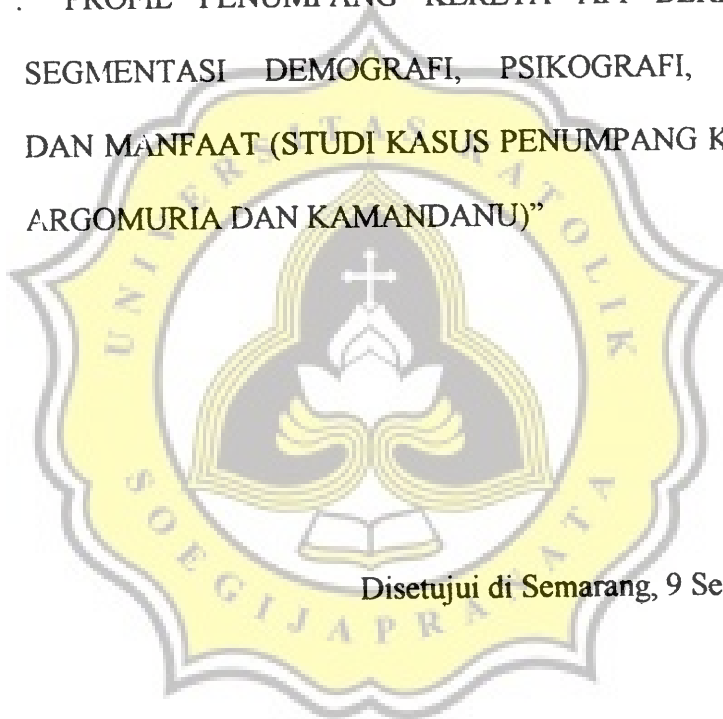
Nama : Johan Sulantera Kuolin

NIM : 99.30.3820

Fakultas : Ekonomi

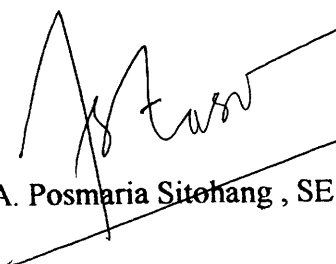
Jurusan : Manajemen

Judul : “PROFIL PENUMPANG KERETA API BERDASARKAN
SEGMENTASI DEMOGRAFI, PSIKOGRAFI, PERILAKU,
DAN MANFAAT (STUDI KASUS PENUMPANG KERETA API
ARGOMURIA DAN KAMANDANU)”



Disetujui di Semarang, 9 September 2003

Pembimbing


(A. Posmaria Sitohang , SE. MSi.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :
PROFIL PENUMPANG KERETA API BERDASARKAN
SEGMENTASI DEMOGRAFI, PSIKOGRAFI, PERILAKU, DAN
MANFAAT
(STUDI KASUS PENUMPANG KERETA API ARGOMURIA
DAN KAMANDANU)

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :


Nama : Johan Sulantera Kuolin
NIM : 99.30.3820

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal : 27 September 2003
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

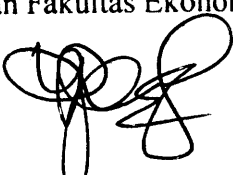
Pembimbing


(A. Posmaria, Sitohang SE. MSi.)

Koordinator Penguji


(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA)

• Dekan Fakultas Ekonomi

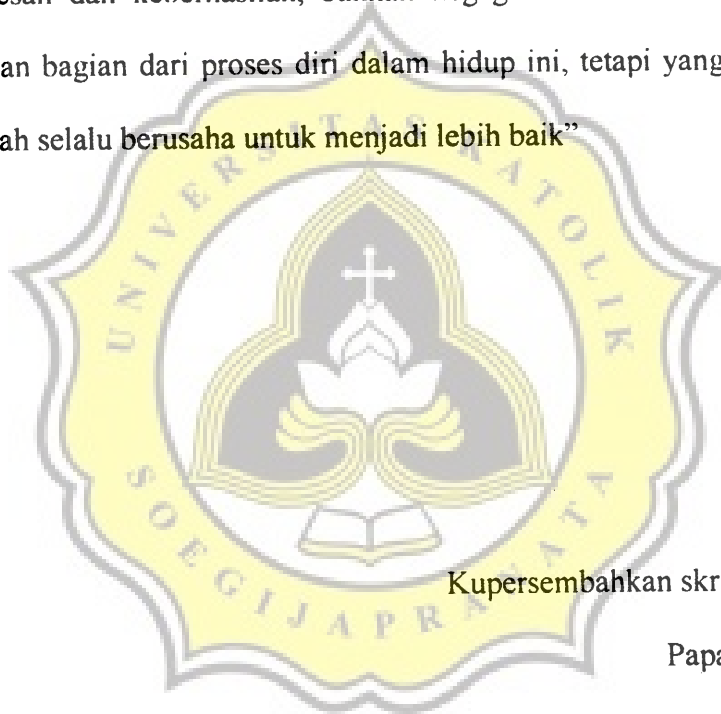

(Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- Jangan pernah menunda sesuatu yang bisa dilakukan hari ini
- Matius 7 : 7

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; Carilah, maka kamu akan mendapat; Ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu”

- “Kesuksesan dan keberhasilan, bahkan kegagalan dan kekecewaan adalah merupakan bagian dari proses diri dalam hidup ini, tetapi yang penting bagi kita adalah selalu berusaha untuk menjadi lebih baik”



Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Papa dan Mama

Serta

Adik - adikku tercinta

ABSTRAK

Sekarang ini tujuan perusahaan jangan hanya mementingkan untuk memperoleh keuntungan semata, tapi perusahaan harus memahami dan mengerti akan perubahan – perubahan, selera, dan kebutuhan konsumen. Maka perusahaan harus berbenah diri dan menjalankan kiat – kiat dan tehnik manajemen. Langkah penting dalam menyusun kebijakan pemasaran adalah bagaimana kita mengetahui pasar sasaran. Proses identifikasi pasar sasaran (*target market*) diawali dengan melakukan identifikasi segmen pasar yang mungkin dimasuki. Dengan memahami perilaku dari konsumen, segmentasi bisa dilakukan atas dasar segmentasi demografi, psikografi, perilaku, dan manfaat. Lingkungan dunia usaha yang terus berkembang menyebabkan persaingan jasa transportasi semakin meningkat, karena mereka berusaha mempertahankan bahkan meningkatkan pangsa pasarnya. Hal ini juga terjadi pada PT. KAI yang menyediakan sarana transportasi untuk masyarakat umum. Akibat persaingan jasa transportasi yang semakin meningkat, PT. KAI kehilangan 20 % penumpangnya. Maka strategi pemasaran yang handal sangatlah diutuhkan oleh PT. KAI untuk mendapatkan kembali penumpangnya. Salah satu cara mencari kebijakan strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan mengetahui profil penumpang yang menggunakan jasa kereta api berdasarkan segmentasi demografi, psikografi, perilaku, dan manfaat.

Adapun judul yang diambil dalam penelitian ini adalah : “Profil Penumpang Kereta Api Berdasarkan Segmentasi Demografi, Psikografi, Perilaku, dan Manfaat (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Argomuria dan Kamandanu)”. Dengan merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- Bagaimana profil penumpang KA Argomuria dan Kamandanu berdasarkan segmentasi demografis?
- Bagaimana profil penumpang KA Argomuria dan Kamandanu berdasarkan segmentasi psikografis?
- Bagaimana profil penumpang KA Argomuria dan Kamandanu berdasarkan segmentasi perilaku?
- Bagaimana profil penumpang KA Argomuria dan Kamandanu berdasarkan segmentasi manfaat?

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada perusahaan yang telah dijadikan obyek penelitian (PT.KAI) mengenai profil konsumen pengguna KA Argomurian dan Kamandanu berdasarkan segmentasi demografis, psikografis, perilaku, dan manfaat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang KA Argomuria dan Kamandanu selama periode bulan April 2002 sampai dengan Maret 2003, kemudian

diambil sampel sebesar 104 responden berdasarkan rumus : $n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$

Dimana, n = jumlah sampel

N = rata – rata populasi

D = toleransi nilai presisi dari rata – rata yang diharapkan tidak menyimpang yaitu 10 %

dengan jumlah sampel penumpang KA Argomuria sebanyak 52 responden dan sampel penumpang KA Kamandanu sebanyak 52 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik *non random sampling*. Jenis sampel yang digunakan adalah *purposive sample*, metode pengumpulan data menggunakan metode *kuesioner*.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis *deskriptif*.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

1. Penumpang yang naik KA Argomuria memiliki ciri - ciri karakteristik sebagai berikut : mayoritas berjenis kelamin perempuan, usia 20 – 30 tahun, tingkat pendidikan SMU, pekerjaan pelajar / mahasiswa, pendapatan dibawah Rp.500.000 sebulan, hobi mendengarkan musik, hiburan nonton TV, kegiatan kemasyarakatan yang diikuti yaitu kegiatan keagamaan, tamasya pergi keluar kota, komunitas berdasarkan agama, alasan pergi ke Jakarta mengunjungi sanak saudara, tempat pembelian tiket melalui reservasi, waktu pembelian tiket 2 hari sebelum hari H, memilih naik KA Argomuria karena memilih manfaat kenyamanan dalam perjalanan.
2. Penumpang yang naik KA Kamandanu memiliki ciri - ciri karakteristik sebagai berikut : mayoritas berjenis kelamin laki – laki , usia 20 – 30 tahun, tingkat pendidikan SI, pekerjaan pegawai swasta, pendapatan Rp.750.000-Rp.1.000.000 sebulan, hobi berolah raga, hiburan nonton TV, kegiatan kemasyarakatan yang diikuti yaitu kegiatan keagamaan, tamasya pergi keluar kota dan mengunjungi sanak saudara, komunitas berdasarkan agama, alasan pergi ke Jakarta karena bekerja, tempat pembelian tiket melalui reservasi, waktu pembelian tiket 2 hari sebelum hari H, memilih naik KA Kamandanu karena memilih manfaat selisih tarif yang lebih murah / ekonomis daripada harga tiket KA Argomuria.

Saran dari penulis pada penelitian ini adalah :

1. Untuk KA Argomuria :
 - Mempertahankan kenyamanan dalam perjalanan, karena ini merupakan manfaat yang dipilih oleh mayoritas penumpang KA Argomuria.
 - Meningkatkan pelayanan kepada para penumpang.
2. Untuk KA Kamandanu :
 - Mempertahankan selisih tarif dari KA Argomuria, karena mayoritas penumpang KA Kamandanu banyak yang memilih manfaat dari segi ekonomis yaitu harga tiket yang lebih murah / terjangkau.
 - Meningkatkan pelayanan kepada para penumpang.
 - Meningkatkan keamanan dalam perjalanan.

KATA PENGANTAR

PT KAI sebagai perusahaan persero yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi untuk masyarakat umum mengalami penurunan jumlah penumpang sebesar 20 %. Penurunan jumlah penumpang sebesar 20 % terjadi pada penumpang kelas eksekutif. Maka PT. KAI membutuhkan suatu strategi pemasaran yang handal. Salah satu cara mencari kebijakan strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan mengetahui profil penumpang yang menggunakan jasa kereta api kelas eksekutif berdasarkan segmentasi demografi, psikografi, perilaku, dan manfaat. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui profil konsumen penumpang KA Argomuria dan Kamandanu berdasarkan segmentasi demografi, psikografi, perilaku, dan manfaat.

Penulis yakin bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak lain dalam menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yesus yang selalu dengan setia mendampingi serta memberikan kesehatan sehingga penulisan skripsi ini dapat terwujud.
2. Bapak Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Unika Soegijapranata Semarang.
3. Ibu A. Posmaria Sitohang, SE, MSi, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberi petunjuk dan saran.
4. Bapak Purwanto selaku kepala stasiun Tawang Semarang yang telah memberikan ijin dan informasi kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

5. Kedua orang tuaku yang tercinta yang selalu mendampingiku sampai saat ini.
6. Adik - adikku yang tercinta sebagai pendorong dan pemberi semangat dalam penulisan skripsi ini.
7. Buat Meme tercinta yang selalu membantu dan memberiku inspirasi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Teman – temanku yang turut membantu dalam pembuatan skripsi ini (Benny, Leli, Kristanto, Freddy, Rony, Novi, Eva, dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu).

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu bila ada kesalahan dan kekurangan dalam penelitian ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi mereka yang tertarik pada masalah yang peneliti teliti ini.

Semarang, 9 September 2003

Penulis,

(Johan Sulantera Kuolin)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| ABSTRAKSI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1 Pengertian Pemasaran..... | 10 |
| 2.2 Pengertian Segmentasi Pasar..... | 12 |
| 2.3 Pendekatan Segmentasi | 14 |
| 2.3.1 Segmentasi Demografis..... | 14 |
| 2.3.2 Segmentasi Psikografis..... | 15 |
| 2.3.3 Segmentasi Perilaku..... | 15 |
| 2.3.4 Segmentasi Manfaat..... | 16 |
| 2.4 Kerangka Pikir..... | 17 |
| 2.5 Definisi Operasional..... | 17 |

| | |
|--|----|
| BAB III : METODE PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Lokasi Penelitian..... | 23 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 23 |
| 3.2.1 Populasi..... | 23 |
| 3.2.2 Sampel..... | 24 |
| 3.3 Tehnik Sampling..... | 26 |
| 3.4 Jenis Data | 27 |
| 3.4.1 Data Primer..... | 27 |
| 3.4.2 Data Sekunder..... | 27 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 Validitas dan Reliabilitas | 28 |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas | 29 |
| 3.8 Tehnik Analisis Data | 31 |
| BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 35 |
| 4.2 Profil Penumpang KA Argomuria dan Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Demografi | 36 |
| 4.3 Profil Penumpang KA Argomuria dan Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Psikografi | 39 |
| 4.4 Profil Penumpang KA Argomuria dan Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Perilaku | 43 |
| 4.5 Profil Penumpang KA Argomuria dan Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Manfaat | 58 |
| BAB V : PENUTUP | 63 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 63 |
| 5.2 Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 68 |
| LAMPIRAN..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 1.1 | Daftar Harga Tiket Kereta Api 4 |
| Tabel 1.2 | Daftar Harga Tiket Pesawat Terbang 4 |
| Tabel 1.3 | Alasan Penumpang Naik KA Argomuria..... 6 |
| Tabel 1.4 | Alasan Penumpang Naik KA Kamandanu..... 7 |
| Tabel 3.1 | Jumlah Penumpang Kereta Api Eksekutif..... 24 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Validitas..... 29 |
| Tabel 3.3 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Demografi (Usia)..... 32 |
| Tabel 3.4 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Demografi (Jenis Kelamin) 32 |
| Tabel 3.5 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Demografi (Tingkat Pendidikan)..... 32 |
| Tabel 3.6 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Psikografi (Hobi)..... 33 |
| Tabel 3.7 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Psikografi (Hiburan)..... 33 |
| Tabel 3.8 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Psikografi (Kegiatan Kemasyarakatan)..... 33 |
| Tabel 3.9 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Perilaku (Alasan Ke Jakarta)..... 34 |
| Tabel 3.10 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Perilaku (Tempat Pembelian Tiket)..... 34 |
| Tabel 3.11 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Perilaku (Waktu Pembelian Tiket)..... 34 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.12 | Gambaran Responden Berdasarkan Faktor Manfaat | 34 |
| Tabel 4.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Jenis Kelamin..... | 36 |
| Tabel 4.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Usia..... | 37 |
| Tabel 4.3 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Tingkat Pendidikan..... | 38 |
| Tabel 4.4 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Pekerjaan..... | 38 |
| Tabel 4.5 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Pendapatan..... | 39 |
| Tabel 4.6 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Hobi..... | 40 |
| Tabel 4.7 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Hiburan Yang Disukai..... | 40 |
| Tabel 4.8 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Kegiatan Kemasyarakatan..... | 41 |
| Tabel 4.9 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Kegiatan Tamasya..... | 42 |
| Tabel 4.10 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Komunitas..... | 42 |
| Tabel 4.11 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Alasan Pergi Ke Jakarta..... | 43 |
| Tabel 4.12 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Tempat Pembelian Tiket..... | 44 |
| Tabel 4.13 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Waktu Pembelian Tiket..... | 44 |

| | | |
|--------------|---|----|
| Tabel 4.14.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Jumlah Tempat Duduk Di Peron..... | 45 |
| Tabel 4.14.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Tempat Duduk di Peron Kurang..... | 46 |
| Tabel 4.15.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Keberadaan Pedagang Asongan | 46 |
| Tabel 4.15.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Keberadaan Pedagang Asongan Mengganggu..... | 47 |
| Tabel 4.16.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Pemberian Informasi Di Peron..... | 48 |
| Tabel 4.16.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Pemberian Informasi Di Peron Kurang Jelas..... | 48 |
| Tabel 4.17.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Pemberian Informasi Dalam Kereta Api..... | 49 |
| Tabel 4.17.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Pemberian Informasi Dalam Kereta Api Kurang Jelas..... | 49 |
| Tabel 4.18.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Tempat Duduk Dalam Kereta Api..... | 50 |
| Tabel 4.18.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Tempat Duduk Dalam Kereta Api Kurang Nyaman..... | 50 |
| Tabel 4.19.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap AC Dalam Kereta Api..... | 51 |
| Tabel 4.19.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika AC Terasa Dingin Dalam Kereta Api | 51 |
| Tabel 4.20.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Apakah Merasa Bau Tidak Sedap Dari Dalam Toilet..... | 52 |
| Tabel 4.20.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Merasa Bau Tidak Sedap Dari Dalam Toilet | 52 |

| | | |
|--------------|---|----|
| Tabel 4.21.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Pemutaran Film dan Musik Dalam KA..... | 54 |
| Tabel 4.21.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Pemutaran Film dan Musik Kurang Nyaman Dalam KA..... | 54 |
| Tabel 4.22.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Jam Keberangkatan Kereta Api..... | 55 |
| Tabel 4.22.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Jam Keberangkatan Tidak Tepat..... | 56 |
| Tabel 4.23.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Terhadap Jam Kedatangan Kereta Api..... | 56 |
| Tabel 4.23.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Jam Kedatangan Tidak Tepat..... | 57 |
| Tabel 4.24.1 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Apakah Mudah Mendapat Sarana Transportasi Setelah Turun Dari Kereta Api..... | 58 |
| Tabel 4.24.2 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Jika Sulit Mendapat Sarana Transportasi Umum..... | 58 |
| Tabel 4.25 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Manfaat..... | 59 |
| Tabel 4.26 | Profil Penumpang KA.Argomuria dan KA.Kamandanu Berdasarkan Segmentasi Demografis, Psikografis, Perilaku, dan Manfaat | 59 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | | |
|----------|---------------------|----|
| Gambar 1 | Kerangka Pikir..... | 17 |
|----------|---------------------|----|



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pertanyaan Terbuka
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Frekuensi Penumpang KA Argomuria
- Lampiran 4 Frekuensi Penumpang KA Kamandanu
- Lampiran 5 Nilai R Product Moment
- Lampiran 6 Surat Keterangan Survei Dari Stasiun Tawang

