

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA KERETA API SENJA UTAMA (YOGYAKARTA-JAKARTA)**

**Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta**

**Anastasia Vera Kartika Sari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001**

Penelitian yang dilaksanakan pada PT. Kereta Api Daerah operasi VI Yogyakarta ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa Kereta Api Senja Utama jurusan Yogyakarta-Jakarta. (2) Atribut jasa apakah yang paling dominan mempengaruhi konsumen dalam memutuskan menggunakan Kereta Api Senja Utama jurusan Yogyakarta-Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan pengguna jasa Kereta Api Senja Utama yang jumlahnya tidak terhingga sedangkan responden yang dijadikan sampel berjumlah 50 responden, dimana metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara Sampling Aksidental (*Accidental Sample*). Teknis analisis data yang digunakan adalah *Multiattribute Attitude Mode* (MAM).

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa konsumen Kereta Api Senja Utama sebagian besar adalah wanita sebesar 60 %, berusia 25-32 tahun sebesar 34%, berpendidikan akademi/S1 sebesar 50%, bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 38% dan berpenghasilan Rp 800.000 - Rp 1.199.000 sebesar 34%. Dengan analisis *Multiattribute Attitude Mode* (MAM) diketahui bahwa sikap konsumen secara keseluruhan terhadap atribut kemudahan pelayanan, ketepatan waktu, kenyamanan dan keselamatan perjalanan adalah positif atau relatif baik. Sedangkan atribut yang paling dominan/utama mempengaruhi sikap konsumen dalam memutuskan menggunakan Kereta Api Senja Utama jurusan Yogyakarta-Jakarta adalah atribut keselamatan perjalanan.

## **A B S T R A C T**

### **Analysis of Consumers' Attitude towards the Attributes of Senja Utama Train Service (Yogyakarta-Jakarta)**

**Case Study at PT Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta**

**Anastasia Vera Kartika Sari  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001**

This research, conducted at PT Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta, intends to know: (1).the attitude of consumers towards the attributes of Senja Utama Train service, (2).which attribute most dominantly influences consumers in their decision to use Senja Utama Train Yogyakarta-Jakarta direction.

To collect the data the writer used questionnaire. The population of this research were all the users of Senja Utama Train service. The writer took 50 respondents as samples with accidental sampling technique. Data analyzing technique used was *Multiatribute Attitude Mode* (MAM).

The findings are : most of the customers are females (60%) ; 25-32 years old (34%) ; academy/S1 graduates (50%) ; private employees (38%) ; Rp 800.000 - Rp 1.199.000,- income receivers (34%). Based on MAM analysis we can conclude that the attitude of the consumers as a whole towards the attributes of the ease of the service, time punctuality, comfort and safety of the travel, is positive and good. While the most dominant attribute influences the consumers in deciding to use Senja Utama Train Yogyakarta-Jakarta direction is the attribute of the safety of the travel.