BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer penelitian "Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita oleh PT Kereta Api (Persero) di Daerah Operasional (DAOP) 1 Jakarta terhadap Peningkatan Citra Perusahaannya" adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang, pada tanggal 27- 29 Januari Tahun 2011. Data tersebut merupakan data pokok, dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi, sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel X (Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita oleh PT. Kereta Api) dan variabel Y (Peningkatan Citra Perusahaan). Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis korelasi.

Data-data responden yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis secara deskriptif. Data lain yang diperoleh dari studi pustaka akan digunakan sebagai data sekunder untuk melengkapi dan mendukung data primer.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membaginya ke dalam enam pembahasan, yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Analisis Deskriptif Data Responden
3. Analisis Deskriptif Data Penelitian
4. Korelasional Hubungan Antara Indikator X dengan Variabel Y
5. Korelasional Hubungan Antara Indikator Y dengan Variabel X
6. Korelasional Hubungan Antara Efektivitas dengan Peningkatan Citra
7. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

"Sesuai dengan kententuan maka sebelum angket penelitian atau kuesioner disebarkan kepada responden, terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan pada 30 responden. Didasarkan teori suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedang reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Oleh karena itu reliabilitas berfokus pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya." (Sarwono, 2006:218)

4.1.1 Uji Validitas

"Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Misalnya skala nominal yang bersifat non parametrik digunakan untuk mengukur variabel

nominal, bukan untuk mengukur variabel interval yang bersifat para metrik." (Sarwono, 2006:218).

Perhitungan validitas dan reliabilitas item-item petanyaan dalam angket penelitian, peneliti menggunakan perhitungan program SPSS 18 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Case Processing Summary
Reliability

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure
(Sumber : Hasil Output SPSS 14)

Tabel 4.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	19

Sumber : Hasil Output SPSS 14

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4	70,53	75,982	,568	,907
P5	70,70	75,597	,445	,911
P6	70,63	74,585	,716	,903
P7	71,40	72,248	,580	,907
P8	71,33	75,816	,534	,907
P9	70,50	79,431	,443	,910
p10	71,40	72,248	,580	,907
p11	71,27	73,651	,600	,906
p12	71,37	72,171	,695	,903
p13	71,13	75,085	,591	,906

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p14	71,17	74,213	,649	,904
p15	70,63	74,585	,716	,903
p16	70,93	77,030	,523	,908
p17	71,17	77,730	,409	,911
p18	70,63	74,585	,716	,903
P19	71,33	75,816	,534	,907
p20	70,53	75,913	,622	,906
p21	70,63	77,895	,470	,909
p22	70,90	78,231	,485	,909

Sumber : Hasil Output SPSS 14

Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0,3 (df). Jika nilai korelasi suatu item atau pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0,3, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi 0,3 diikut sertakan dalam pengujian. (Sugiyono, 2003:124)

Perhitungan diatas dari 19 item pertanyaan yang disebarkan kepada para responden, 19 item pertanyaan menunjukan valid karena angka *Corrected Item-Total Correlation* lebih tinggi dari taraf koefisien validitas yaitu 0,3. Dengan demikian semua butir pertanyaan dalam angket penelitian sudah dapat dikatakan valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Kriteria menyebutkan bahwa jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,9 maka butir-butir sudah reliable

(Fadillah, 201:101). Terlihat dari hasil anlisis yang dilakukan pada tahap analisis validitas bahwa semua butir pertanyaan pada kolom *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,9 yaitu 0,911. Kesimpulannya, semua butir pertanyaan penelitian diatas sudah reliable.

4.2 Analisis Deskriptif Data Responden

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang merupakan penguna Kereta Api Wanita di DAOP 1 . Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan Pekerjaan.

Tabel 4.4
Jenis Kelamin Responden
n: 100 orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	100	100
Total		**100**	**100**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Berdasarkan **Tabel 4.4** menggambarkan jenis kelamin responden, dapat diketahui sebanyak 100 orang (100 %) bejenis kelamin perempuan. Hal ini berarti sasaran penggunan Kereta Khusus Wanita sudah tercapai, karena Kereta Khusus Wanita ditujukan untuk pengguna berjenis kelamin wanita bukan untuk penguna berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.5
Usia Responden
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ 20 tahun	20	20,0
2	20-30 tahun	39	39,0
3	30-40 tahun	28	28,0
4	≥ 40 tahun	13	13,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.5 mengambarkan frekuensi usia responden. Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 20 orang (20 %) berusia ≤ 20 tahun, 39 orang (39 %) berusia antara 20 sampai 30 tahun, 28 orang (28 %) berusia antara 30-40 tahun dan 13 orang (13 %) berusia ≥ 40 tahun.

Berdasarkan **Tabel 4.5** usia responden paling banyak antara 20 sampai 30 tahun. Peneliti berasumsi pengguna jasa Kereta Api Wanita sebagian besar berada pada rentan usia antara 20 sampai 30 tahun yang merupakan usia produktif, karena jumlah penduduk DKI Jakarta didominasi oleh usia 25-34 tahun

Tabel 4.6
Pekerjaan Responden
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	PNS	13	13,0
2	Pegawai Swasta	28	28,0
3	Pelajar/mahasiswa	26	26,0
4	Wiraswasta	17	17,0
5	Ibu Rumah Tangga	16	16,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.6 menggambarkan pekerjaan responden. Berdasarkan **Tabel 4.6** frekuensi pekerjaan responden sebanyak 13 orang (13 %) adalah Pegawai Negri

Sipil (PNS), 28 orang (28 %) adalah pegawai swasta, 26 orang (26 %) adalah pelajar/mahasiswa, 17 orang (17 %) adalah wiraswasta dan 16 orang (16 %) adalah ibu rumah tangga.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah pegawai swasta dan diikuiti oleh pelajar/mahasiswa. Hal ini berarti penguna jasa Kereta Khusus Wanita didominasi oleh pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa. Kondisi ini dikarenakan para penguna jasa Kereta Khusus wanita ada yang bekerja di Jakarta dan sekolah atau kuliah di Jakarta.

4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti (Fadilah, 2010:101). Untuk memudahkan penulis dalam menterjemahkan tabel hasil penelitian, maka penulis mengacu pada data penafsiran sebagai berikut:

0 % : Tidak seorangpun dari responden

1 – 25 % : Sangat sedikit dari responden

26 – 49 % : Sebagian kecil/ hampir setengah dari responden

50 % : Setengah dari responden

51 – 76 % : Sebagian besar dari responden

77 – 99 % : Hampir seluruh dari responden

100 % : Seluruh responden

(Arikunto, 1998 ; 246)

Adapun jawaban responden atas sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

4.3.1. Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita

4.3.1.1 Tujuan Pelayanan

Tabel 4.7
Orientasi
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	1,0
3	Ragu-ragu	23	23,0
4	Setuju	29	29,0
5	Sangat setuju	47	47,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.7 menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan " Kereta Khusus Wanita adalah sebuah Pemikiran/ide/solusi yang tepat dalam mengurangi angka pelcehan seksual di dalam kereta". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1 %) menyatakan tidak setuju, 23 orang (23 %) menyatakan ragu-ragu, 29 orang (29 %) menyatakan setuju dan 47 orang (47 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan data diatas dapat diasumsikan bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus sudah sangat tepat karena 47 % responden menjawab sangat setuju. Hal ini dikarenakan dengan diadakannya Kereta Khusus Wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) sudah dapat

mengurangi angka pelecehan seksual didalam kereta dan meningkatkan harkat, martabat dan derajat para wanita.

Tabel 4.8
Sasaran
n=100

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2	Tidak Setuju	4	4,0
3	Ragu-ragu	13	13,0
4	Setuju	31	31,0
5	Sangat setuju	51	51,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.8 menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Pengguna Kereta Khusus Wanita seluruhnya adalah wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1 %) menyatakan sangat tidak setuju, 4 oarang (4 %) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13 %) menyatakan ragu-ragu, 31 orang (31 %) menyatakan setuju dan 51 orang (51 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan data diatas dapat diasumsikan bahwa sasaran pelayanan Kereta Khusus Wanita sudah sangat tepat karena 51 % responden menjawab sangat setuju. Hal ini berarti sasaran pelayanan Kereta Khusus Wanita sudah tercapai karena pengguna Kereta Api Wanita dapat dikatakan seluruhnya adalah wanita.

Tabel 4.9
Target
n=100

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	1,0
3	Ragu-ragu	21	21,0
4	Setuju	44	44,0
5	Sangat setuju	34	34,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.9 menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kereta Khusus Wanita melindungi pengguna kereta dari tindakan pelecehan seksual di dalam kereta". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1 %) menyatakan tidak setuju, 21 oarang (21 %) menyatakan ragu-ragu, 44 orang (44 %) menyatakan setuju dan 34 orang (34 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan data diatas dapat diasumsikan bahwa target pelayanan Kereta Khusus Wanita sudah tercapai, karena 44 % responden menjawab setuju. Hal ini berarti pelayanan Kereta Khusus Wanita sudah melindungi pengunanya dari tindakan pelecehan seksual di dalam kereta.

4.3.1.2 Biaya Pelayanan

Tabel 4.10
Biaya Ekplisit
n=100

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,0
2	Tidak Setuju	9	9,0
3	Ragu-ragu	30	30,0

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
4	Setuju	50	50,0
5	Sangat setuju	7	7,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.10 menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "harga tiket Kereta Khusus Wanita sudah sesuai dengan pelayanannya". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 4 orang (4 %) menyatakan sangat tidak setuju, 9 orang (9 %) menyatakan tidak setuju, 30 orang (30 %) menyatakan ragu-ragu, 50 orang (50%) menyatakan setuju dan 7 orang (7 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 50 % menjawab setuju. Hal ini berarti harga tiket Kereta Khusus Wanita yang dijual Oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) sudah dapat dikatakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada Penumpang Kereta Khusus Wanita.

Tabel 4.11
Biaya Implisit
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,0
3	Ragu-ragu	27	27,0
4	Setuju	52	52,0
5	Sangat setuju	16	16,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.11 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Jumlah Kereta Khusus Wanita sudah dapat memenuhi kebutuhan penggunanya". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 5 orang (5

%) menyatakan tidak setuju, 27 orang (27 %) menyatakan ragu-ragu, 52 orang (52%) menyatakan setuju dan 16 orang (16 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 52 % menjawab setuju. Hal ini berarti PT Kereta Api Indonesia (persero) sudah sesuai dalam menyediakan jumlah Kereta Khusus Wanita untuk dapat menampung jumlah konsumennya.

4.3.1.3 Waktu Pelayanan

Tabel 4.12
Frekwensi Waktu
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	7	7,0
3	Ragu-ragu	15	15,0
4	Setuju	47	47,0
5	Sangat setuju	31	31,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.12 menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Waktu kedatangan dan keberangkatan Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 7 orang (7 %) menyatakan tidak setuju, 15 orang (15 %) menyatakan ragu-ragu, 47 orang (47%) menyatakan setuju dan 31 orang (31 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 47 % menjawab setuju. Hal ini berarti PT Kereta Api Indonesia (persero) sudah mengatur Waktu kedatangan dan keberangkatan Kereta Khusus Wanita sesuai dengan jadwalnya, sehingga

konsumen tidak terlalu lama menunggu waktu kedatangan dan keberangkatan kereta.

Tabel 4.13
Tempat Pelayanan
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,0
2	Tidak Setuju	9	9,0
3	Ragu-ragu	30	30,0
4	Setuju	50	50,0
5	Sangat setuju	7	7,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.13 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Lokasi pelayanan Kereta Khusus Wanita mudah dijumpai". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 4 orang (4%) menyatakan sangat tidak setuju, 9 orang (9%) menyatakan tidak setuju, 30 orang (30%) menyatakan ragu-ragu, 50 orang (50%) menyatakan setuju dan 7 orang (7%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 50 % menjawab setuju. Hal ini berarti PT Kereta Api Indonesia (persero) telah sesuai dalam menentukan Lokasi/ tempat keberadaan pelayanan Kereta Khusus Wanita, sehingga tempat yang telah disediakan tersebut mudah ditemui/dijumpai oleh para konsumennya.

4.3.1.4 Jumlah Personil Pelayanan

Tabel 4.14
Jumlah Petugas Keamanan
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,0
3	Ragu-ragu	20	20,0
4	Setuju	43	43,0
5	Sangat setuju	33	33,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.14 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Jumlah petugas keamanan Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 4 orang (4%) menyatakan tidak setuju, 20 orang (20 %) menyatakan ragu-ragu, 43 orang (43%) menyatakan setuju dan 33 orang (33 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 43% menjawab setuju. Hal ini berarti PT Kereta Api Indonesia (perssero) dalam memberikan pelayanan keamanan didalam kereta khusus wanita telah menyediakan jumlah petugas keamanan yang mampu memberi keamanan didalam Kereta Khusus Wanita sehingga konsumen merasakan pelayanan keamanan didalam kereta.

Tabel 4.15
Jumlah Petugas Operasional
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	7	7,0
3	Ragu-ragu	25	25,0

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
4	Setuju	55	55,0
5	Sangat setuju	13	13,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.15 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Jumlah Petugas Operasional Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 7 orang (7 %) menyatakan tidak setuju, 25 orang (25 %) menyatakan ragu-ragu, 55 orang (55%) menyatakan setuju dan 13 orang (13%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 55 % menjawab setuju. Hal ini berarti PT kereta Api Indonesia (persero) telah menyediakan jumlah petugas operasional yang sesuai untuk mengurus pelayanan Kereta Khusus Wanita sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen bisa sesuai dengan yang diharapkan.

4.3.2. Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

4.3.2.1 Peningkatan Persepsi Konsumen

Tabel 4.16
Pengamatan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	-	-
2	Tidak Baik	2	2,0
3	Cukup Baik	29	29,0
4	Baik	52	52,0
5	Sangat Baik	17	17,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.16 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Pandangan konsumen Kereta Khusus Wanita kepada PT Kereta Api Indonesia (persero)". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 2 orang (2%) menyatakan tidak baik, 29 orang (29%) menyatakan Cukup Baik, 52 orang (52%) menyatakan Baik dan 17 orang (17%) menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel diatas 52 % menjawab baik. Hal ini berarti kereta khusus wanita telah mampu merubah pandangan Konsumen menjadi baik kepda PT Kereta Api Indonesia (persero), hal ini tentu dapat meningkatkan citra perusahaan dimata konsumennya.

Tabel 4.17
Kesan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	-	-
2	Tidak Baik	2	2,0
3	Cukup Baik	29	29,0
4	Baik	56	56,0
5	Sangat Baik	13	13,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.17 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kesan konsumen Kereta Khusus Wanita Kepada PT Kereta Api Indonesia (persero)". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 2 orang (2%) menyatakan tidak baik, 29 orang (29%) menyatakan cukup baik, 56

orang (56%) menyatakan baik dan 13 orang (13%) menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel diatas 56 % menjawab baik. Hal ini berarti pelayanan Kereta Khusus Wanita telah mampu mengubah Kesan konsumen menjadi baik kepada PT Kereta Api Indonesia (persero), dengan timbulnya kesan baik didalam diri konsumen tentu akan meningkatkan citra perusahaan.

4.3.2.2 Peningkatan Kognisi Konsumen

Tabel 4.18
Ingatan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	1,0
3	Ragu-ragu	20	20,0
4	Setuju	45	45,0
5	Sangat setuju	34	34,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.18 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Pengaruh Kereta Api Khusus Wanita Terhadap Ingatan Konsumen Kepada PT Kereta Api Indonesia (persero)". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1 %) menyatakan tidak setuju, 20 orang (20 %) menyatakan ragu-ragu, 45 orang (45%) menyatakan setuju dan 34 orang (34 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 45 % menjawab setuju. Hal ini berarti Kereta Khusus Wanita sudah dapat mempengaruhi ingatan konsumen sehingga konsumen akan terus mengingat kepada PT Kereta Api Indonesia (persero), jika ingatan konsumen sudah tertuju kepada perusahaan, maka hal ini akan memudahkan perusahaan dalam memperkenalkan produknya kepada masyarakat.

Tabel 4.19
Pemahaman Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,0
3	Ragu-ragu	23	23,0
4	Setuju	54	54,0
5	Sangat setuju	20	20,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.19 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kereta Khusus Wanita Memberi Pemahaman kepada Konsumen Tentang pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero)". Berdasarkan tabel tersebut 3 orang (3 %) menyatakan tidak setuju, 23 orang (23 %) menyatakan ragu-ragu, 54 orang (54%) menyatakan setuju dan 20 orang (20 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 54 % menjawab setuju. Hal ini berarti Kereta Khusus Wanita sudah dapat memberikan Pemahaman kepada konsumen tentang pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero). Jika

pemahaman konsumen baik maka perusahaan akan lebih mudah dalam memberikan informasi kepada konsumen.

Tabel 4.20
Keyakinan Konsumen

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,0
3	Ragu-ragu	30	30,0
4	Setuju	55	55,0
5	Sangat setuju	12	12,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.20 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "PT Kereta Api Indonesia (persero) meyakinkan konsumen untuk menggunakan Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 3 orang (3%) menyatakan tidak setuju, 30 orang (30%) menyatakan ragu-ragu, 55 orang (55%) menyatakan setuju dan 12 orang (12 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 55 % menjawab setuju. Hal ini berarti pelayanan kereta khusus wanita telah memberikan keyakinan kepada konsumen untuk terus menngunakan jasa kereta api. Jika keyakinan konsumen semakin kuat maka hal ini dapat memperbaiki citra PT Kereta Api Indonesia (persero) dimata publiknya.

4.3.2.3 Peningkatan Motivasi Konsumen

Tabel 4.21
Keinginan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Menginginkan	-	-
2	Tidak Menginginkan	1	1,0
3	Ragu-ragu	21	21,0
4	Setuju	44	44,0
5	Sangat setuju	34	34,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.21 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Keinginan konsumen untuk menggunakan Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1 %) menyatakan tidak setuju, 21 orang (21%) menyatakan ragu-ragu, 44 orang (44%) menyatakan setuju dan 34 orang (34%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 44 % menjawab Menginginkan. Hal ini berarti pelayanan kereta khusus wanita telah mengubah keinginan Konsumen untuk terus menggunakan jasa Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero). Jaka konsumen terus menginginkan menggunakan jasa perusahaan maka hal ini dapat memberi dampak baik pada citra perusahaan.

Tabel 4.22
Harapan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Terpenuhi	-	-
2	Tidak Terpenuhi	5	5,0
3	Cukup Terpenuhi	27	27,0

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
4	Terpenuhi	52	52,0
5	Sangat Terpenuhi	16	16,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.22 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan tentang "Harapan konsumen (memperoleh kenyamanan dan keamanan) terpenuhi dengan adanya kereta khusus wanita". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak, 5 orang (5%) menyatakan tidak terpenuhi, 27 orang (27 %) menyatakan cukup terpenuhi, 52 orang (52%) menyatakan terpenuhi dan 16 orang (16%) menyatakan sangat terpenuhi.

Berdasarkan tabel diatas 52 % menjawab terpenuhi. Hal ini berarti Harapan konsumen (memperoleh kenyamanan dan keamanan) terpenuhi dengan adanya kereta khusus wanita

4.3.2.4 Peningkatan Sikap Konsumen

Tabel 4.23
Perasaan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	1,0
3	Ragu-ragu	18	18,0
4	Setuju	43	43,0
5	Sangat setuju	38	38,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.23 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kereta Khusus Wanita mengubah perasaan Konsumen kepada

PT Kereta Api Indonesia (persero)". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju, 18 orang (18%) menyatakan ragu-ragu, 43 orang (43%) menyatakan setuju dan 38 orang (38 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 43 % menjawab setuju. Hal ini berarti pelayanan Kereta Khusus Wanita telah mampu mengubah perasaan Konsumen kepada PT Kereta Api Indonesia (persero). Jika perasaan ini terus meningkat maka citra baik perusahaaan dimata konsumen akan terus meningkat.

Tabel 4.24
Prilaku Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,0
3	Ragu-ragu	22	22,0
4	Setuju	63	63,0
5	Sangat setuju	12	12,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.24 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "PT Kereta Api Indonesia (persero) Mengubah Prilaku Konsumen". Berdasarkan tabel tersebut sebanyak 3 orang (3 %) menyatakan tidak setuju, 22 orang (22%) menyatakan ragu-ragu, 63 orang (63%) menyatakan setuju dan 12 orang (12 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 63 % menjawab setuju. Hal ini berarti pelayanan Kereta Api Khusus Wanita dapat mengubah prilaku konsumen

untuk terus menggunakan jasa PT Kereta Api Indonesia (persero). Jika konsumen terus menggunakan jasa kereta api, maka perusahaan akan diuntungkan.

Tabel 4.25
Penerimaan Konsumen
n: 100 Orang

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	16	16,0
4	Setuju	42	42,0
5	Sangat setuju	42	42,0
Total		**100**	**100,0**

Sumber: Penelitian Lapangan (Angket), 2011

Tabel 4.25 Menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Penerimaan Konsumen terhadap Kereta Khusus Wanita". Berdasarkan tabel 16 orang (16 %) menyatakan ragu-ragu, 40 orang (42%) menyatakan setuju dan 42orang (42 %) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel diatas 42 % menjawab sangat setuju. Hal ini berarti Pelayanan Kereta Khusus Wanita sudah dapat diterima oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pelayanan kereta khusus wanita sudah memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Jika konsumen sudah menerima, maka perusahaan akan lebih mudah berada di masyarakat.

4.4 Analisis Korelasi

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi b4ariat. Korelasi b4ariat digunakan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan antara satu variabel bebas dan variabel tergantung. Jenis analis korelasi yang digunakan peneliti adalah analisis *rank spearman*. Korelasi *rank spearman*

digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung yang berskala ordinal (*nonparametrik*). Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) atau negatif (-). Jika korelasi menghasilkan angka positif, hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah mempunyai makna jika variabel bebas besar, maka variabel tergantungnya juga besar. Jika korelasi menghasilkan angka negatif maka hubungan kedua variabel tidak bersifat searah. Tidak searah mempunyai makna jika variabel bebas besar maka variabel tergantungnya menjadi kecil, (sarwono, 2006). Angka korelasi berkisar 0 sampai dengan 1, untuk menginterpretasikan angka korelasi tersebut peneliti menggunakan Kriteria Guilford (metode penelitian komunikasi (2002;29)) dengan angka-angka dibawah ini:

Tabel 4.26
Kriteria Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.000 - 0.199	Rendah sekali
0.200 - 0.399	Rendah tapi pasti
0.400 - 0.699	Cukup berarti
0.700 - 0.899	Kuat
0.900 - 1.00	Sangat tinggi, Kuat sekali

Sumber: metode penelitian komunikasi, 2002

4.4.1 Analisis Korelasi Antara Indikator X dengan Variabel Y

4.4.1.1. Hubungan Antara Tujuan Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.27** dibawah ini.

Tabel 4.27
Hubungan Antara Tujuan Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

		Y
Spearman's rho X_1	Correlation Coefficient	,730
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,730, yang artinya hubungan antara tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang kuat. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi tujuan kegiatan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) maka semakin tinggi pula peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hubungan antara tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

- **Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut**
  - Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
  - Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

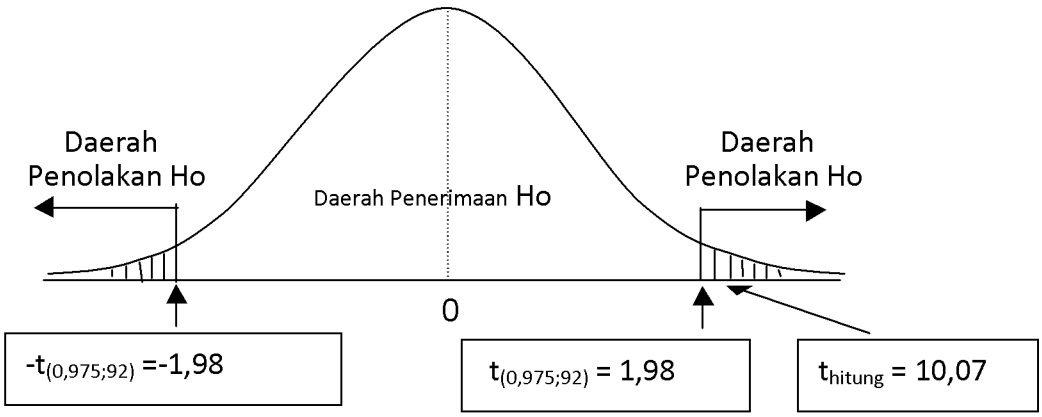
$$t = \frac{0{,}730\ \sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}730^2}}$$

$$t = \frac{0{,}730\ .\ 9{,}38}{0{,}68}$$

$$t = 10{,}07$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 10,07. Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.1
Kurva Uji t Tujuan Pelayanan



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 10,07 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,99 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara Tujuan Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang kuat, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap

peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0{,}730^2$ x 100 %

= 53,29%

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) adalah sebesar 53,29%, sedangkan sisanya 46,71 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.1.2. Hubungan Antara Biaya Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.28** dibawah ini.

Tabel 4.28
Hubungan Antara Biaya Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

		Y
Spearman's rho X_2	Correlation Coefficient	,591
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,591, yang artinya hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang cukup berarti. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) maka semakin tinggi pula peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

  $H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

  $H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

- **Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut**

  - Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima

- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

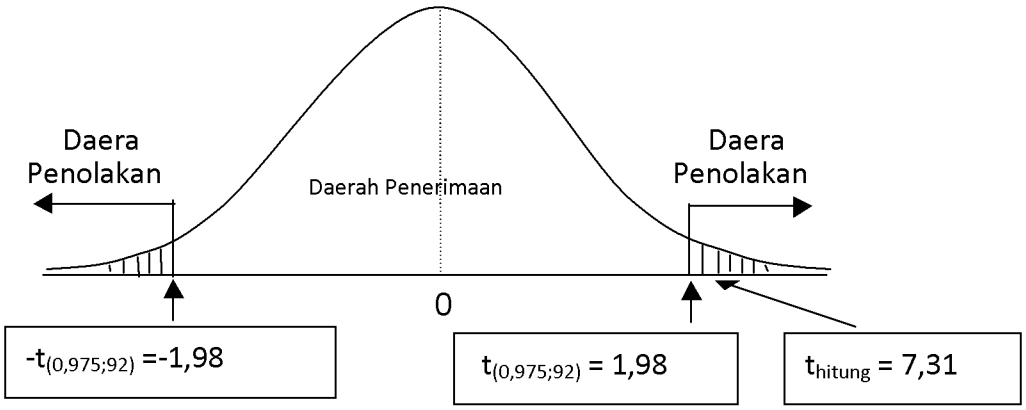
$$t = \frac{0{,}591\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}591^2}}$$

$$t = \frac{0{,}591 \cdot 9{,}89}{0{,}80}$$

$$t = 7{,}31$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 7,31. Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0{,}975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.2
Kurva Uji t Biaya Pelayanan



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 7,31 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang cukup berarti, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0,591^2$ x 100 %

= 34,93%

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) adalah sebesar 34,93 %, sedangkan sisanya 65,07 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.1.3. Hubungan Antara Waktu Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.29** dibawah ini.

Tabel 4.29
Hubungan Antara Waktu Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

		Y
Spearman's rho X_3	Correlation Coefficient	,621
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,621, yang artinya hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang cukup berarti. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) maka semakin tinggi pula peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

- **Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut**
  - Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
  - Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

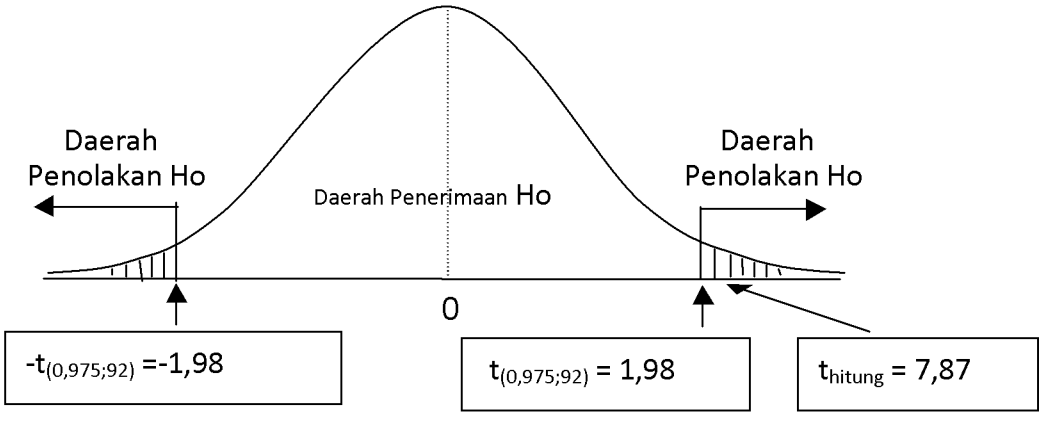
$$t=\frac{0{,}621\ \sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}621^2}}$$

$$t=\frac{0{,}621\ .\ 9{,}89}{0{,}78}$$

t=7,,87

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 7,87. Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$ = 1,98.

Gambar 43
Kurva Uji t Waktu Pelayanan



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 7,87 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang cukup berarti, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0,621^2$ x 100 %

= 38,56 %

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) adalah sebesar 38,56 %, sedangkan sisanya 61,44 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.1.4. Hubungan Antara Jumlah Personil Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.30** dibawah ini.

Tabel 4.30
Hubungan Antara Jumlah Personil Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

		Y
Spearman's rho X_4	Correlation Coefficient	,549
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,549, yang artinya hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang cukup berarti. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) maka semakin tinggi pula peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

  $H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

  $H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (persero)

- **Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut**

  - Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
  - Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

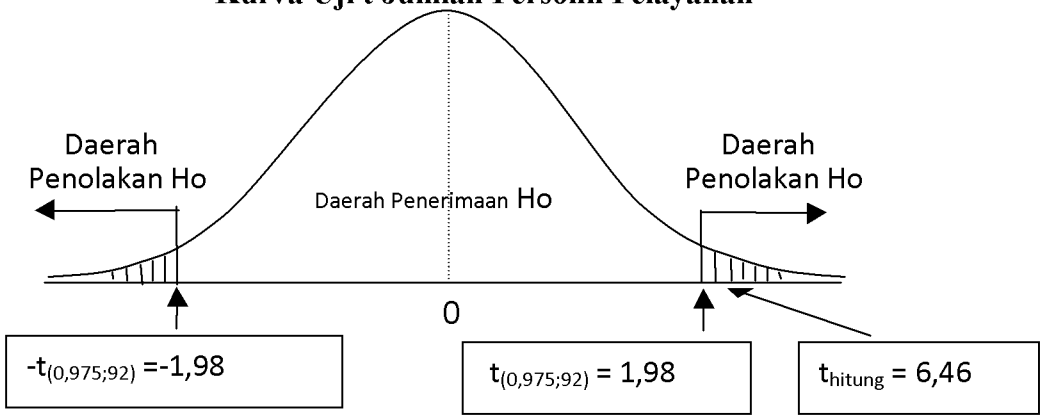
$$t = \frac{0{,}549\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}549^2}}$$

$$t=\frac{0{,}549\ .\ 9{,}89}{0{,}78}$$

$$t=6{,}46$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 6,46. Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0{,}975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.4
Kurva Uji t Jumlah Personil Pelayanan



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 6,46 > $t_{(0{,}975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki

hubungan yang cukup berarti, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0{,}549^2$ x 100 %

= 30,14 %

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) adalah sebesar 30,14 %, sedangkan sisanya 69,86 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.2 Analisis Korelasi Antara Variabel X dengan Indikator Y

4.4.2.1. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Presepsi Konsumen (Y_1)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.31** dibawah ini.

Tabel 4.31
Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Presepsi Konsumen (Y_1)

		Y_1
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	,433
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,433, yang artinya hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen (Y_1) memiliki hubungan yang cukup berarti. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) maka semakin tinggi pula peningkatan presepsi konsumen (Y_1). Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan presepsi konsumen adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan presepsi konsumen

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan presepsi konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut

- Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

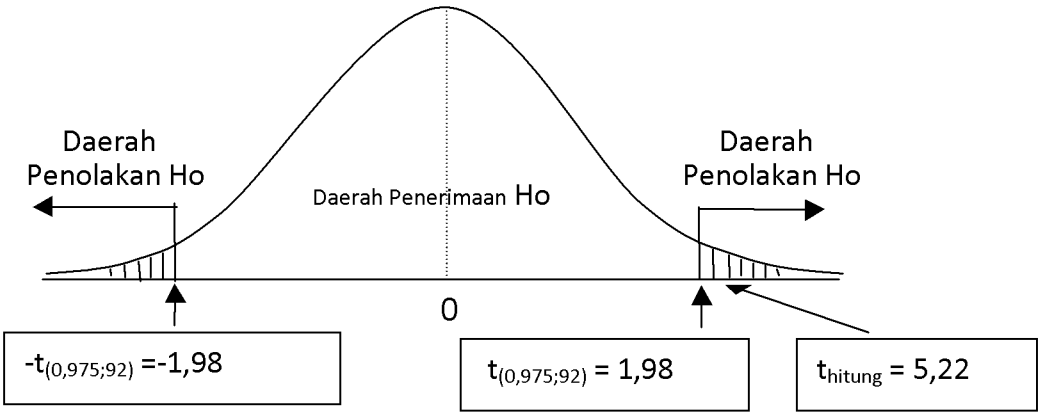
$$t = \frac{0{,}433\ \sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}433^2}}$$

$$t = \frac{0{,}433\ .\ 9{,}89}{0{,}78}$$

$$t = 5{,}22$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 5,22 Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)} = 1,98$.

Gambar 4.5
Kurva Uji t Peningkatan Presepsi Konsumen



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 5,22 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen (Y_1) memiliki hubungan yang cukup berarti, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen (Y_1) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0,433^2$ x 100 %

= 18,75 %

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen (Y_1) adalah sebesar 18,75 %, sedangkan sisanya 81,25 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.2.2. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Kognisi Konsumen (Y_2)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.32** dibawah ini.

Tabel 4.32
Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Kognisi Konsumen (Y_2)

		Y_2
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	,563
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,563, yang artinya hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan kognisi konsumen (Y_2) memiliki hubungan yang cukup berarti. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) maka semakin tinggi pula peningkatan kognisi konsumen (Y_2). Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan kognisi konsumen adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan kognisi konsumen

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan kognisi konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut

- Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

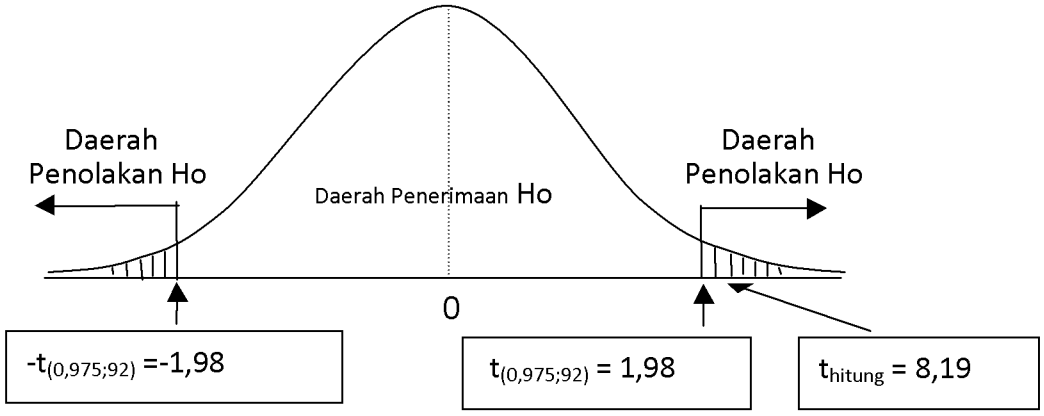
$$t = \frac{0{,}563\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}563^2}}$$

$$t=\frac{0{,}563\ .\ 9{,}89}{0{,}78}$$

t=8,19

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 8,19 Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.6
Kurva Uji t Peningkatan Kognisi



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 8,19 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap

peningkatan kognisi konsumen (Y_2) memiliki hubungan yang cukup berarti, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan kognisi konsumen (Y_2) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0{,}563^2$ x 100 %

= 31,70 %

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan kognisi konsumen (Y_2) adalah sebesar 31,70 %, sedangkan sisanya 68,30 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.2.3. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Motivasi Konsumen (Y_3)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.33** dibawah ini.

Tabel 4.33
Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Motivasi Konsumen (Y_3)

		Y_3
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	,795
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,795, yang artinya hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen (Y_3) memiliki hubungan yang kuat. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) maka semakin tinggi pula peningkatan motivasi konsumen (Y_3). Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan motivasi konsumen adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan motivasi konsumen

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan motivasi konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut

- Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

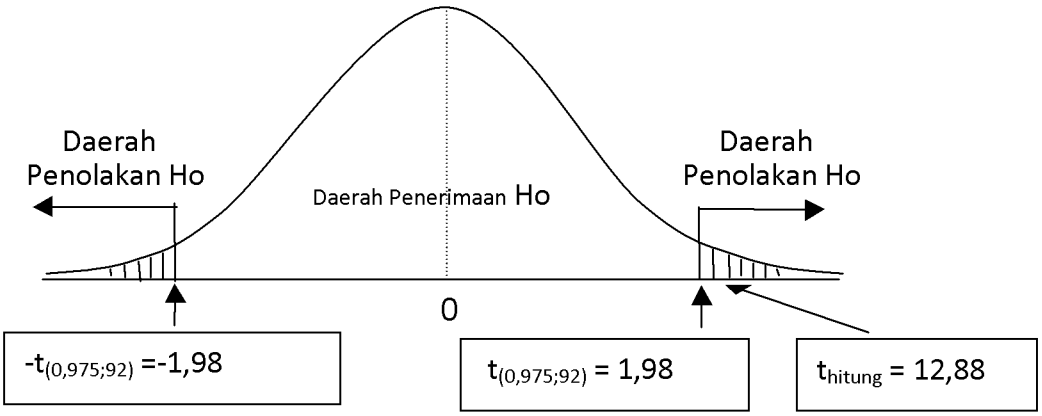
$$t=\frac{0,795\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,795^2}}$$

$$t=\frac{0,795\,.\,9,89}{0,61}$$

$$t=12,88$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 12,88 Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.7
Kurva Uji t) Peningkatan Motivasi



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 12,88 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen (Y_3) memiliki hubungan yang kuat, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen (Y_3) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= $0,795^2$ x 100 %

= 63,20 %

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen (Y_3) adalah sebesar 63,20 %, sedangkan sisanya 36,80 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.2.4. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Sikap Konsumen (Y_4)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.34** dibawah ini.

Tabel 4.34
Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Sikap Konsumen (Y_4)

		Y_3
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	,734
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,795, yang artinya hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen (Y_4) memiliki hubungan yang kuat. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) maka semakin tinggi pula peningkatan sikap konsumen (Y_4). Hubungan antara efektivitas pelayanan

Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan sikap konsumen adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan sikap konsumen

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan sikap konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut

- Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

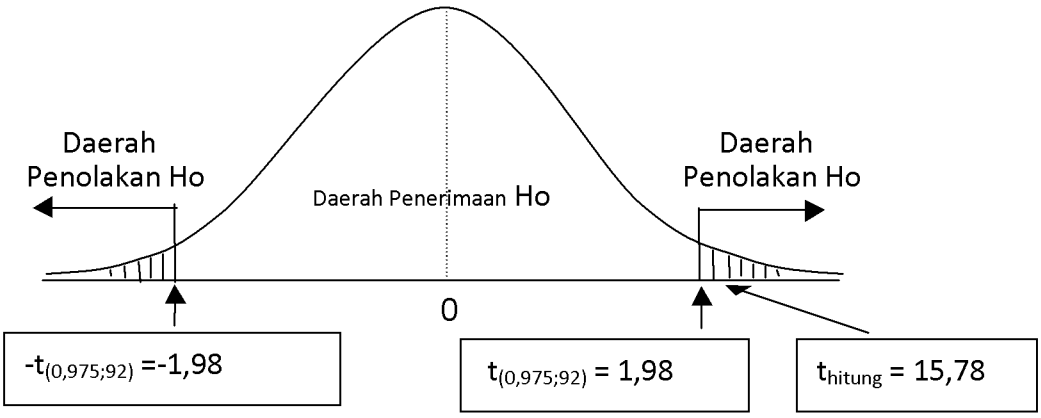
$$t=\frac{0,734\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,734^2}}$$

$$t=\frac{0,734\,.\,9,89}{0,46}$$

$$t=15,78$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 15,78 Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; n = 100 ; df = 98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$ = 1,98.

Gambar 4.8
Kurva Uji t Peningkatan Sikap Konsumen



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 15,78 > $t_{(0,975;92)}$ = 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana

kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen (Y_4) memiliki hubungan yang kuat, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen (Y_4) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

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

$= 0{,}734^2 \times 100\ \%$

$= 53{,}88\ \%$

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen (Y_4) adalah sebesar 53,88 %, sedangkan sisanya 46,12 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4.4.3 Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Citra Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Hasil analisis korelasi dengan mengunakan korelasi *rank spearmen* dapat dilihat pada **Tabel 4.35**dibawah ini

Tabel 4.35
Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Citra Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

		Y
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	,795
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Berdasarkan tabel diatas angka korelasi sebesar 0,795, yang artinya hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang kuat. Perhitungan korelasi tersebut menunjukan angka positif (+) yang artinya memiliki hubungan yang searah. Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) maka semakin tinggi pula peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y). Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah signifikan. Hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah α = 0,05

Menentukan Uji hipotesis, dengan langkah-langkah :

- **Tentukan hipotesis**

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero)

$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita dengan peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut

- Jika $|t_{hitung}| > t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $|t_{hitung}| < t_{(\alpha/2;n-2)}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak

Uji Hipotesis (menggunakan uji t)

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

Dimana:

rs = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

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

$$t = \frac{0{,}795\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}795^2}}$$

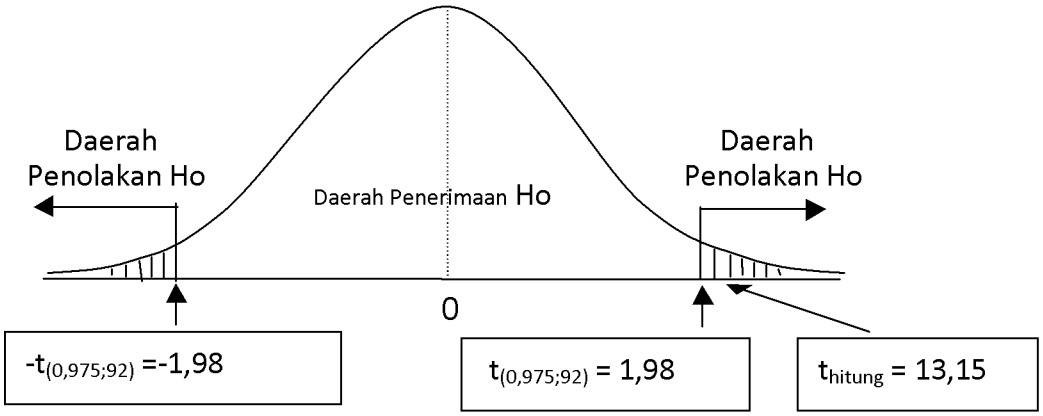
$$t = \frac{0{,}795 \,.\, 9{,}89}{0{,}46}$$

$$t = 13{,}15$$

Dengan menggunakan statistik uji maka didapat harga t hitung = 13,15 Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$; n = 100 ; df =

98, maka dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh nilai $t_{(0,975;94)}$= 1,98.

Gambar 4.9
Kurva Uji t



Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} = 13,15 > $t_{(0,975;92)}$= 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Kriteria pengujian juga dapat menggunakan nilai Sig. pada output SPSS, dimana kriteria pengujiannya adalah Tolak H_0 bila nilai Sig. < 0,05. Dari output SPSS terlihat bahwa Sig. = 0,000 jauh dibawah 0,05 sehingga H_0 ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan adalah hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki hubungan yang kuat, signifikan, dan searah. Sedangkan untuk melihat seberapa besar peranan hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Rumusnya sebagai berikut :

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

$= 0{,}795^2 \times 100\ \%$

$= 63{,}20\ \%$

Artinya kontribusi atau peranan yang diberikan oleh hubungan efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) adalah sebesar 63,20 %, sedangkan sisanya 36,80 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain. \

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Selanjutnya peneliti akan membahas setiap identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan dari data sekunder serta teori- teori yang telah ada yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih terperinci yaitu sebagai berikut :

1. Hubungan Antara Tujuan Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), karena PT. Kereta Api telah memberikan pelayanannya dengan baik kepada masyarakat sehingga masyarakat memandang baik perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi

responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang kuat dalam peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,730, yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan bersifat serah. Hubungan antara tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_1) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh tujuan pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 53,29%, sedangkan sisanya 46,71 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

2. Hubungan Antara Biaya Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) , karena biaya pelayanan harus sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Kereta Khusus Wanita, sehingga biaya pelayanan ini menentukan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang cukup berarti dalam peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,591, yang artinya memiliki hubungan yang cukup berarti dan bersifat serah. Hubungan antara biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_2) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh biaya pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 34,93 %, sedangkan sisanya 65,07 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

3. Hubungan Antara Waktu Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) , karena waktu pelayanan menentukan kepuasaan penggunan Kereta Khusus Wanita , sehingga waktu pelayanan ini menentukan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang cukup berarti dalam peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,621, yang artinya memiliki hubungan yang cukup berarti dan bersifat serah. Hubungan antara waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_3) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh waktu pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 38,56 %, sedangkan sisanya 61,44 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

4. Hubungan Antara Jumlah Personil Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) , karena jumlah personil pelayanan menentukan kenyamanan dan keamanan pengguna di dalam maupun diluar Kereta Khusus

Wanita , sehingga jumlah personil pelayanan ini menentukan peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang cukup berarti dalam peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,549, yang artinya memiliki hubungan yang cukup berarti dan bersifat serah. Hubungan antara jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita (X_4) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh jumlah personil pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 30,14 %, sedangkan sisanya 69,86 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

5. Hubungan Antara Efektivtas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Presepsi Konsumen (Y_1)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara efektivitas

pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap peningkatan presepsi konsumen, karena jika presepsi konsumen terhadap Kereta Khusus Wanita baik maka efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita baik pula, dan citra yang didapat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang cukup berarti terhadap peningkatan presepsi konsumen. Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_1) memiliki nilai korelasi sebesar 0,433, yang artinya memiliki hubungan yang cukup berarti dan bersifat serah. Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan presepsi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_2) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan presepsi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 18,75 %, sedangkan sisanya 81,25 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

6. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Kognisi Konsumen (Y_2)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap peningkatan kognisi konsumen, karena jika kognisi konsumen terhadap Kereta Khusus Wanita baik maka efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita baik pula, dan citra yang didapat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang cukup berarti terhadap peningkatan kognisi konsumen. Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan kognisi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_2) memiliki nilai korelasi sebesar 0,563, yang artinya memiliki hubungan yang cukup berarti dan bersifat serah. Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan kognisi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_2) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan

kognisi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 31,70 %, sedangkan sisanya 68,30 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

7. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Motivasi Konsumen (Y_3)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap peningkatan motivasi konsumen, karena jika motivasi konsumen terhadap Kereta Khusus Wanita baik maka efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita baik pula, begitupun sebaliknya.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang kuat terhadap peningkatan motivasi konsumen. Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_3) memiliki nilai korelasi sebesar 0,795, yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan bersifat serah. Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan motivasi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_3) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan motivasi konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 63,20 %, sedangkan sisanya 36,80 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

8. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Sikap Konsumen (Y_4)

Berdasarkan hasil penelitian angket dan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengetahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita berpengaruh terhadap peningkatan sikap konsumen, karena jika sikap konsumen terhadap Kereta Khusus Wanita baik maka efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita baik pula, begitupun sebaliknya.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang kuat terhadap peningkatan sikap konsumen. Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_4) memiliki nilai korelasi sebesar 0,734, yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan bersifat serah. Hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan sikap konsumen PT

Kereta Api Indonesia (Persero) (Y_4) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan sikap konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 53,88 %, sedangkan sisanya 46,12 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.

9. Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Citra Kereta Api Indonesia (Persero) (Y)

Dalam penelitian ini penelti membahas tentang Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita Oleh PT Kerta Api Indonesia (persero) di Daerah Operasional (Daop) I Jakarta Terhadap Peningkatan Citra Perusahaannya.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek", menjelaskan bahwa Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna, berasal dari kata efektif yang merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Secara jelas Onong Uchjana Effendy mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan, sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan" (Effendi, 1989:14).

Dalam hal ini keefektivitasan yang dimaksud adalah pelayanan Kereta Khusus Wanita Oleh PT kereta Api Indonesia (persero) yang diadakan di Daerah Operasional (Daop) I Jakarta. Kereta khusus wanita ini diadakan bertuan untuk meningkatkan Citra perusahaan dimata Publiknya. Selain itu dengan adanya

Pelayanan Kereta Khusus Wanita ini menandakan bahwa PT Kereta Api Indonesia (persero) ingin memberikan kualitas pelayana terbaik kepada pelanggannya agar kepusan didalam diri konsumen dapat timbul dan memberi pengaruh positif pada perusahaan.

Selanjutnya Teori Citra Seperti yang dikemukakan Jalaludin Rakhmat bahwa:

> "Citra adalah Proses psikodinamis yang berlangsung pada ind4idu konsumen berkisar antara komponen persepsi, kognisi, motivasi dan sikap konsumen terhadap produk. Keempat komponen itu sendiri diartikan sebagai mental representation (citra) dari stimulus". (Rakhmat, 1985 : 9-10)

Dalam Penelitian ini yang menjadi fokus utama dalam peningkatan citra perusahaan adalah para pelanggan pengguna jasa kereta api di daerah Jabodetabek. Tidak dapat di pungkiri jika perusahaan ingin mendapat pandangan dan respon positif dari para pelanggan/konsumennya, mereka harus memeberikan pelayanan terbaik sehingga konsumen merasa dirinya diutamakan dan terpenuhi keinginannya.

Hasil analis dari data yang diperoleh dari penyebaran angket dan wawancara, dapat diketahui bahwa penguna Kereta Khusus Wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita memiliki nilai yang kuat terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,795, yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan bersifat serah. Hubungan antara

efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikan (sig) sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) peranan yang diberikan oleh efektivitas pelayanan Kereta Khusus Wanita terhadap peningkatan citra PT Kereta Api Indonesia (Persero), adalah sebesar 63,20 %, sedangkan sisanya 36,80 % merupakan kontribusi faktor-faktor lain.