



**Pengaruh *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Penggunaan Jasa**

(Studi Kasus Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Prabowo Budi Utomo

NIM : 14020214120027

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Prabowo Budi Utomo

NIM : 1402021412002

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Bisnis

dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Penggunaan Jasa**

(Studi Kasus Penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2018

Pembuat Pernyataan,

Prabowo Budi Utomo

NIM: 14020214120027

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus Penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang)**

Nama Penyusun : Prabowo Budi Utomo

NIM : 14020214120027

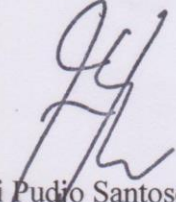
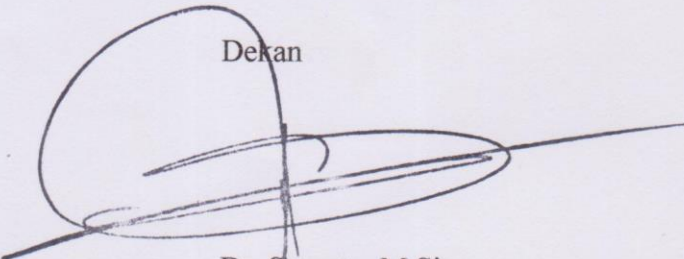
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, September 2018

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Sunarto, M.Si

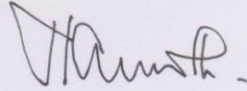
Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si.

NIP.19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Handojo Djoko, W, M.Si

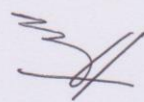

(.....)

Dosen Penguji :

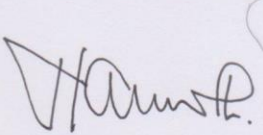
1. Prof. Dr.Dra Naili Farida, M.Si


(.....)

2. Dra. Sri Suryoko, M.Si


(.....)

3. Drs. Handojo Djoko W, M.Si


(.....)

MOTTO

“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”

(QS. Ibrahim 14 : 17)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Sarmi tercinta yang selalu memanjatkan doa terbaik untuk anaknya. Ayahanda Budiyono yang selalu memberikan nasehat terbaiknya, menyemangati ketika sedang down. Kakak Heri dan Tri serta ponakanku Ilham Arya Bima yang menjadi penyemangat untuk menyelesaikan studi.
2. Bella Ayu yang selalu menemani, memberikan dorongan, dukungan dan semangat agar saya termotivasi segera menyelesaikan studi.
3. Keluarga Veteran Paranormal, Jong,Ropat,Wajik,Ridwan,Cepot dan Ucup yang telah memberikan motivasi religi kehidupan saya.
4. Keluarga Kontrakan Tlogosari Berseri, Wahyu, Kopet, Jimbun. Serta pemilik kontrakan keluarga Pak Ngasimin, Bu Sukirah, Beni, Mas Agung.
5. Ikemas Undip, Keluargaku di semarang, terimakasih telah menjadi keluargaku di semarang.
6. Teman hidup 42 hari KKN Tim II 2017 Desa Sirangkang, Petarukan, Pemalang : Aqil, Farah, Hanifia, Susan, Ersa, Novita dan Fira.
7. Tim Jowo Rasis : Rafi, Rendi, Endica, Gilang, Adi, Hadi, Ucup, Adit, Pasca, Obi.. yang menjadi keluarga guyon di Semarang.
8. Teman-teman sebimbingan, Al, Osel, Bella dan Maria yang menjadi rekan seperjuangan.
9. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2014 terutama kelas 10 yang telah menjadi keluarga yang indah selama 4 tahun ini

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini menjadikan semakin pesatnya aktivitas dan mobilitas masyarakat, maka dari itu sarana transportasi merupakan suatu bagian yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Peluang ini menyebabkan persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumennya dengan strategi pemasaran yang mereka terapkan. Salah satu perusahaan jasa transportasi di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia dan salah satu armada yang dimiliki adalah KA Kaligung

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand Image*, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa (studi kasus penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang). Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* atau sampel berdasarkan tujuan. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden, yang merupakan penumpang KA Kaligung. Penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *brand Image*, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa menggunakan statistik dengan bantuan sistem IBM SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand Image* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa dengan menyumbang 49,7% sedangkan promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa menyumbang 48,4% dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa menyumbang 51,8%. Sedangkan, secara simultan *brand Image*, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa dengan menyumbang 74%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain *brand Image*, promosi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan Uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *brand image*, promosi dan kualitas pelayanan. Artinya semakin baik *brand Image*, promosi dan kualitas pelayanan maka semakin baik keputusan penggunaan jasa KA Kaligung.

Saran dalam penelitian ini adalah meningkatkan *brand image*, meningkatkan promosi serta rasa kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa.

Kata Kunci : *Brand Image*, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Penggunaan Jasa

ABSTRACT

In this era of globalization, it makes the activity and mobility of the people more rapid, therefore the means of transportation is a part that is needed by society in daily life. This opportunity causes competition between companies engaged in transportation services to attract consumer and retain consumers with the marketing strategies they have. One of the transportation service companies in Indonesia is PT Kereta Api Indonesia and one of the trains owned is KA Kaligung.

The purpose of this study is to determine the effect of brand Image, promotion and service quality to the usage service decision . This type of research is explanatory research. Sampling technique using sampling purposive. The number of samples taken as many as 100 respondents, which are the passenger of KA Kaligung. In this study assisted by IBM SPSS 16.0 system.

The results showed that brand Image influence the usage service decision by contributing 49,7% while the rest is influenced by factors other than brand Image. Promotion influences the usage service decision by contributing 48,4% while the rest is influenced by factors other than promotion. Service quality influences the usage service decision by contributing 51,8% while the rest is influenced by factors other than service quality. Meanwhile, simultaneously brand Image, promotion and service quality influence to the usage service decision by contributing 74% while the rest influenced by factors other than brand Image, promotion and service quality.

Based on the calculation of Test F shows that there is a significant influence between brand Image, promotion and service quality to the usage service decision. This means the higher the brand Image, promotion and service quality, the higher the usage service decision of passenger of KA Kaligung.

Suggestions in this research is to increase the brand Image, promotion and service quality of KA Kaligung, so it can improve the usage service decision.

Keywords: Brand Image, Promotion, Service Quality, and Usage Service Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus Penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang)”**. Penulisan skripsi melibatkan banyak pihak yang telah membantu dengan doa, dukungan yang tulus dan ikhlas, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan yang mulia ini, penulis ingin menyampaikan beberapa ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Drs. Handoyo Djoko, Waluyo, M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Dra Naili Farida, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Sri Suryoko, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.
6. Bapak Ibu dosen pengajar Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat melakukan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Andito selaku Staff Bidang SDM PT KAI DAOP IV Semarang yang sangat baik, telah membantu dan membimbing saya dalam melakukan penelitian di PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang.
8. Seluruh penumpang KA Kaligung yang telah menjadi responden dan membantu penulis dalam melakukan penelitian

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, September 2018

Prabowo Budi Utomo

uNIM: 14020214120027

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Bagi Pihak Lain	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3.1 Dimensi <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Promosi	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.1 Jenis-jenis promosi	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.2 <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.3 Periklanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.4 <i>Sales Promotion</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.5 <i>Public Relation</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.1 Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.

1.5.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.5.8 Hubungan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa....	Error! Bookmark not defined.
1.5.9 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.10 Hubungan <i>Brand Image</i> , Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.7 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.8 Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.1 Variabel Bebas (Independen)	Error! Bookmark not defined.
1.8.2 Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
1.9 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.9.1 Variabel Bebas (Independen)	Error! Bookmark not defined.
1.9.2 Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
1.10 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.10.1 Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.10.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.5 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.6 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.8 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.10.9 Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.10 Uji Signifikan	Error! Bookmark not defined.
1.10.11 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM PT KAI DAOP IV SEMARANG	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Visi.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.2 Misi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Makna Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Error! Bookmark not defined.
2.5 Budaya Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Aset Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.7 Wilayah Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.8 Lokasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.8 Bidang Usaha	Error! Bookmark not defined.
2.9 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.10 Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
2.11.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	Error! Bookmark not defined.
2.10.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .	Error! Bookmark not defined.
2.10.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III PENGARUH <i>BRAND IMAGE</i>, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA	
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Analisis Deskripsi Variabel.	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Persepsi Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan PT KAI	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.2 Kepercayaan pada PT KAI.....	Error! Bookmark not defined.

- 3.2.1.3 Memenuhi Rasa Bangga pada Diri Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.4 PT KAI sebagai Jasa Angkutan Darat Terbaik **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.5 Senantiasa Memperbarui Kualitas Layanan.... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.6 Penataan Ruangan yang Baik pada Gerbong Kereta**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.7 Harga Tiket KA Kaligung Terjangkau **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.8 Logo KAI yang Menarik **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.9 KA Kaligung Memiliki Manfaat yang Seajar dengan KA Penumpang yang Lainnya **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.10 Menyediakan Layanan Hiburan atas Permintaan Penumpang **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.11 Memiliki Petugas yang Kompeten..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Brand Image. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.13 Kategorisasi Untuk Variabel Brand Image ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2 Persepsi Responden Terhadap Promosi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.1 Frekuensi Promosi Penjualan dalam Periode Waktu**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.2 Kualitas Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.3 Intensitas atau Frekuensi Promosi Penjualan.... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Promosi....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.5 Kategorisasi Untuk Variabel Promosi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.1 Keamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung .. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.2 Kenyamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.3 Keberangkatan KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.4 Kedatangan KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.5 Pelayanan Petugas di Dalam Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.6 Kecepatann Petugas Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.7 Kecepatan Petugas dalam Menanggapi Keluhan Penumpang KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

- 3.2.3.8 Kemampuan Petugas PT. KAI Memberikan Rasa Nyaman Kepada Setiap Penumpang Di Stasiun dan Di Dalam KA Kaligung .. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.9 Kemampuan Petugas PT KAI Memberikan Rasa Aman Kepada Setiap Penumpang Di Stasiun Dan Di Dalam Ka Kaligung .. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.10 Kemampuan Petugas PT.KAI Melayani Penumpang KA Kaligung dengan Senyum dan Sopan di Dalam Kereta Api..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.11 Penyampaian Informasi yang Akurat kepada Penumpang KA Kaligung
Error! Bookmark not defined.
- 3.2.3.12 Petugas KA Kaligung Membantu Penumpang Yang Sedang Mengalami Kesulitan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.13 Kondisi Fisik Luar Gerbong KA Kaligung ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.14 Kondisi Fisik Dalam Gerbong KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.15 Kebersihan Gerbong KA Kaligung..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.16 Keadaan Fasilitas KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.18 Kategorisasi untuk Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4 Persepsi Responden Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.2 Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.3 Keinginan Kembali Menggunakan Jasa PT KAI**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.4 Kepuasan Setelah Menggunakan Jasa PT KAI **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.5 Kesiediaan Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Penggunaan Jasa
Error! Bookmark not defined.
- 3.2.3.7 Kategorisasi Untuk Variabel Keputusan Penggunaan Jasa...**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Analisa Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1 Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1.1 Analisis Tabulasi Silang (Cross Tab) antara Brand Image terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1.2 Koefisien Korelasi Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1.3 Analisis Regresi Linear Sederhana Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.4 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.5 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.1 Analisis Tabulasi Silang (Cross Tab) antara Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.1 Koefisien Korelasi Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.3 Koefisien Determinasi Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa .	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.4 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.1 Analisis Tabulasi Silang (Cross Tab) antara Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa .	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.2 Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.3 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.4 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> ,Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.1 Koefisien Korelasi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.2 Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.3 Koefisien Determinasi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.4 Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran-saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Tahap Proses Keputusan Pembelian .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji Statistik t (Two Tail Test)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Kurva Hasil Uji Statistik F**Error! Bookmark not defined.**
-
- Gambar 2. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Budaya Organisasi PT. Kereta Api Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
-
- Gambar 3. 1 Uji t *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Kurva Hasil Uji Statistik t (Two Tail Test)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (two tailed) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Error! Bookmark not defined. Data Okupansi KA Kaligung Jurusan Semarang-Tegal Tahun 2013-2017	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 1	Tahap Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2	Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3	Kurva Hasil Uji Statistik t (Two Tail Test)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 4	Kurva Hasil Uji Statistik F	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1	Logo PT. Kereta Api Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2	Budaya Organisasi PT. Kereta Api Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3	Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1	Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2	Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4	Jenis Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 5	Tujuan Penggunaan KA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 6	Tingkat Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Hasil Uji Validitas Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5	Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6	Kualitas Pelayanan PT KAI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7	Kepercayaan Pada PT KAI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 8	Memenuhi Rasa Bangga pada Diri Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 9	PT KAI sebagai Jasa Angkutan Darat Terbaik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 10	Senantiasa Memperbarui Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 11	Penataan Ruangan yang Baik pada Gerbong Kereta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 12	Harga Tiket KA Kaligung Terjangkau.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 13	Logo KAI yang Menarik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 14	KA Kaligung Memiliki Manfaat yang Seajar dengan KA Penumpang yang Lainnya.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 15_Menyediakan Layanan Hiburan atas Permintaan Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 16_Memiliki Petugas yang Kompeten..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 17_Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel *Brand Image* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 18_Kategorisasi Variabel *Brand Image*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 19_Frekuensi Promosi Penjualan dalam Periode Waktu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 20_Kualitas Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 21_Intensitas atau Frekuensi Promosi Penjualan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 22_Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 23_Kategorisasi Variabel Promosi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 24_Keamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 25_Kenyamanan di Dalam Gerbong KA Kaligung.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 26_Keberangkatan KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 27_Kedatangan KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 28_Pelayanan Petugas di Dalam Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 29_Kecepatan Petugas Gerbong KA Kaligung dalam Melayani Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 30_Kecepatan Petugas dalam Menanggapi Keluhan Penumpang KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 31Kemampuan Petugas PT KAI Memberikan Rasa Nyaman kepada Setiap Penumpang di Stasiun dan di Dalam KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 32_Kemampuan Petugas PT KAI Memberikan Rasa Aman kepada Setiap Penumpang di Stasiun dan di Dalam KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 33_Kemampuan Petugas PT KAI Melayani Penumpang KA Kaligung dengan Senyum dan Sopan di Dalam Kereta Api..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 34_Penyampaian Informasi yang Akurat kepada Penumpang KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 35_Petugas KA Kaligung Membantu Penumpang yang Sedang Mengalami Kesulitan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 36_Kondisi Fisik Luar Gerdong KA Kaligung**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 37_Kondisi Fisik Dalam Gerbong KA Kaligung**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 38_Kebersihan Gerbong KA Kaligung..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 39_Keadaan Fasilitas KA Kaligung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 40_Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 41_Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 42_Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 43_Keinginan Kembali Menggunakan Jasa PT KAI.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 44_Kepuasan Setelah Menggunakan Jasa PT KAI**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 45_Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 46_Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 47_Kategorisasi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 48_Tabulasi Silang antara *Brand Image* dan Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 49_Korelasi *Brand Image* Terhadap Keputusan Pnggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 50_Analisis Regresi Linear Sederhana *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 51_Koefisien Determinasi *Brand Image* Terhadap Keputusan penggunaan jasa..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 52_Uji t *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 53_Tabulasi Silang antara Promosi dan Keputusan Penggunaan Jasa ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 54_Koefisien Korelasi Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 55_Koefisien Regresi Linear Sederhana Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 56_Koefisien Determinasi Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 57_Uji t Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 58_Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 59_Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 60_Koefisien Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 61_Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 62_Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 63_Koefisien Korelasi Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 64_Koefisien Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 65_Koefisien Determinasi Berganda **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 66_Hasil Perhitungan Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Data Identitas Responden
- Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelitian (Tabel Induk)
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Brand Image*
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Promosi
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Penggunaan Jasa
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi *Brand Image* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa
- Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa
- Lampiran 12 Hasil Uji Regresi *Brand Image*, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa
- Lampiran 13 Tabel r
- Lampiran 14 Tabel t
- Lampiran 15 Tabel f

