

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan perilaku konsumen dalam menggunakan jasa PT KA (Persero). Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif*, target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan dan mengevaluasi jasa transportasi PT kereta Api (Persero) di Surabaya. Karakteristik populasi adalah pendidikan minimal SLTP yang pernah membeli dan menggunakan jasa PT KA (Persero) dari Surabaya ke berbagai jurusan yang diinginkan dalam 6 bulan terakhir, berdomisili di Surabaya. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif frekuensi dan presentasi diagram batang.

Hasil penelitian ini meningkat bahwa perilaku konsumen dalam menggunakan jasa PT KA (Persero) adalah beragam mulai dari pilihan kereta api, karakteristik demografis responden, kelas layanan Kereta Api yang sering dipilih responden, pihak yang mempengaruhi pilihan menggunakan jasa PT KA (Persero), alasan menggunakan jasa PT KA (Persero), waktu pembelian, tempat pembelian jasa PT KA (Persero), stasiun PT KA (Persero) keberangkatan, frekuensi dalam menggunakan jasa PT KA (Persero), evaluasi layanan jasa PT KA (Persero), dan alasan melakukan evaluasi kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen.

Kata kunci: jasa PT KA (Persero), perilaku konsumen, *what brand they buy, who is the buyer, who influences in the buying, why they buy, when they buy, where they buy, how often they buy, dan how they evaluate it after the purchase.*

ABSTRACT

Intention of this research is to depict the consumer behavior in using service of PT Kereta Api (KA) (Persero). This Research is have type into descriptive, population goals used in this research is responder which have used and evaluate the service of transportation of PT KA (Persero) in Surabaya. Population Characteristic is minimum education of SLTP which have bought and use the service of PT KA (Persero) from Surabaya to various majors wanted in last 6 month, living in Surabaya. Sum up the sample specified by as much 100 responder. Method of data processing used in this research is descriptive analysis of frequency and presentation of bar diagram.

Result of this research mount that consumer behavior in using service of PT KA (Persero) is immeasurable start from train choice, demographic characteristic of responder, class of Train service which is often selected by a responder, party influencing choice use the service of PT KA Persero), reason use the service of PT KA (Persero), purchasing time, place of purchasing of service of PT KA (Persero), station of PT KA (Persero) Departure, frequency in using service of PT KA (Persero), evaluate the service of service of PT KA (Persero), and reason of conducting evaluation of satisfaction and also unsatisfaction consumer.

Key Word: Service of PT KA (Persero), consumer behavior, *what brand they buy, who is the buyer, who influences in the buying, why they buy, when they buy, where they buy, how often they buy, dan how they evaluate it after the purchase.*