

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menetapkan bagaimana sikap konsumen dalam menggunakan jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta-Surabaya dan perbedaannya berdasarkan karakteristik konsumen. Sikap adalah sebagai gambaran penilaian kognitif yang baik maupun yang tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa obyek atau gagasan (Kotler, 2001). Adapun lokasi penelitian di stasiun Tugu Yogyakarta dengan pengambilan sampel di atas Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta-Surabaya. Variabel penelitian dengan karakteristik konsumen yaitu: Gender, terdiri dari laki-laki dan perempuan; Usia, terdiri dari < 25 tahun, 26-46 tahun, > 47 tahun; Pekerjaan, terdiri dari Pegawai Negeri/Polri/TNI, Wiraswasta/Pegawai Swasta, Ibu Rumah Tangga/Pensiun, Pelajar/Mahasiswa; Jumlah pengeluaran setiap bulan terdiri dari < Rp 1 juta, Rp 1-2 juta, > Rp 2 juta. Atribut pelayanan terdiri dari Kebersihan ruangan; Snack dan air minum; Toilet yang bersih; Akses restorasi; Berpendingin ruangan; Posisi tempat duduk yang dapat diatur; Ketepatan waktu keberangkatan; Ketepatan waktu kedatangan; Petugas yang cepat tanggap; Keselamatan konsumen; Rasa aman; Petugas yang sopan; Petugas yang ramah. Instrumen pengumpul data menggunakan uji validitas korelasi *product moment* dengan taraf signifikansi 5 % dan uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha coefficient* 0.60. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling model convenience sampling* dengan jumlah responden 96. Analisis untuk menetapkan sikap konsumen dengan menggunakan metode Fisbein dan untuk perbedaan sikap berdasarkan karakteristik konsumen menggunakan uji Kruskal Wallis dibantu dengan menggunakan software SPSS 11.5. Hasil penelitian yang didapat bahwa: Berdasarkan gender terdapat perbedaan terhadap atribut tempat duduk dan petugas yang ramah; Berdasarkan usia terdapat perbedaan pada atribut akses restorasi; Berdasarkan jenis pekerjaan terdapat perbedaan pada atribut toilet yang bersih dan keselamatan konsumen; berdasarkan pengeluaran setiap bulan menunjukkan tidak adanya perbedaan sikap.