

**ANALISIS STRATEGI PROMOSI DIGITAL DAN FASILITAS  
PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
KERETA API PADA PT KAI STASIUN MEDAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Petriani Lestari Daely**

**2202020012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**2026**

**ANALISIS STRATEGI PROMOSI DIGITAL DAN FASILITAS  
PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
KERETA API PADA PT KAI STASIUN MEDAN**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum Program Studi Manajemen Universitas Quality.



Oleh:

**Petriani Lestari Daely**

**2202020012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**2026**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api pada PT KAI Stasiun Medan  
Nama : PETRIANI LESTARI DAELY  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 08 April 2026

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si  
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si  
NIP.0003046713

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si  
NIP.0114028003

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

## Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Petriani Lestari Daely  
NPM : 2202020012  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Analisis Strategi Promosi Digital Dan Fasilitas Penumpang Terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Pada Pt Kai Stasiun Medan ” merupakan asli hasil karya dari penelitian saya. Tidak terdapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan disepanjang pengetahuan penelitian juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Februari 2026

Yang menyatakan



Petriani Lestari Daely

(2202020012)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih, rahmat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api pada PT KAI Stasiun Medan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Quality.

Skripsi ini membahas bagaimana strategi promosi digital dan fasilitas penumpang dapat memengaruhi kepuasan pengguna kereta api di Stasiun Medan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak PT KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan karya di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi berkat bagi semua pihak yang membacanya.

Secara khusus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon S,Si., M.Pd. selaku Rektor Universitas Quality.
2. Kepada Ibu Rita Herlina Perangin – angin selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Kepada Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum.
4. Kepada Ibu Rikawati Gintingn Munthe SE.,M.Si selaku kepala program studi Manajemen Universitas Quality Kepada Ibu Conie Nopinda Br Sitepu SE.,M.Si selaku pembimbing utama dan Ibu Nurbeti Sinulingga SE.,M.Si sebagai pembimbing pendamping, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberi selama proses penyusunan skripsi ini. Bantuan beliau sangat berarti dalam menyelesaikan karya ini dengan baik.

5. Kepada PT KAI STASIUN MEDAN yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini saya mengucapkan banyak terimakasih.
6. Kepada Bapak/Ibu Dosen, Staf Administrasi, Staf Sekretariat, Staf Perpustakaan dan Seluruh jajaran Fakultas Sosial dan Hukum.
7. Kepada Mama tercinta, Imelda Gulo, yang dengan kasih sayang tanpa batas, doa yang tak pernah putus, dan pengorbanan yang tak terhitung, telah menjadi tiang kekuatan dalam setiap langkah penulis. Keringat, tenaga, dan air mata Mama adalah jejak cinta yang menuntun penulis hingga berdiri di titik ini. Semoga kebahagiaan dan kebanggaan ini menjadi milik Mama, sebagaimana doa-doa Mama selalu menjadi nafas perjuangan penulis.
8. Kepada Almarhum Bapak tercinta, Felix Aroziduhu Daeli, yang meski raganya telah tiada, namun semangat, teladan, dan kasihnya tetap hidup di dalam hati penulis. Bapak adalah cahaya abadi yang menyalakan semangat untuk terus melangkah. Semoga setiap pencapaian ini menjadi doa terbaik bagi Bapak di alam kekekalan.
9. Kepada Saudara-saudari tersayang Erik Enos Famati Daeli, Kariany Feronika Daeli, dan Magdalena Daely yang dengan doa, dukungan, dan cinta tulus telah menjadi cahaya yang menerangi jalan penulis. Kalian adalah pelabuhan tempat penulis pulang, sumber semangat yang menguatkan di kala lemah, dan alasan untuk terus berjuang.
10. Terima kasih kepada diri sendiri, Petriani Lestari Daely, karena telah memilih untuk tetap bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir. Di tengah kelelahan, keraguan, dan tekanan yang datang silih berganti, kamu tetap melangkah dengan tekad yang kuat dan hati yang penuh harapan. Proses ini mengajarkan arti kesabaran, ketekunan, dan keberanian untuk bangkit setiap kali menghadapi tantangan. Perjalanan ini bukan sekadar tentang meraih gelar, melainkan tentang bertumbuh menjadi pribadi yang lebih dewasa, lebih tangguh, dan tetap bersyukur dalam setiap keadaan. Semoga langkah ke depan selalu dipenuhi

keyakinan, kerendahan hati, serta kepercayaan bahwa Tuhan senantiasa menyertai setiap usaha yang dilakukan.

11. Puji dan syukur yang terdalam penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan, pengharapan, dan kasih yang tidak pernah berkesudahan. Tanpa penyertaan, pertolongan, dan anugerah-Nya, penulis menyadari bahwa perjalanan ini tidak akan pernah sampai pada titik penyelesaian. Dalam setiap proses, baik suka maupun duka, Tuhan selalu hadir menguatkan, memeluk dalam doa, dan membuka jalan ketika segala sesuatu terasa tertutup. Skripsi ini bukan hanya hasil usaha dan kerja keras semata, melainkan juga buah dari kasih dan penyertaan Tuhan yang setia. Semoga segala yang telah dikerjakan melalui penelitian ini dapat menjadi kemuliaan bagi nama-Nya, membawa manfaat bagi banyak orang, serta menjadi langkah awal menuju rencana Tuhan yang lebih besar dalam kehidupan penulis. Akhir kata, kiranya Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati setiap langkah, setiap perjuangan, dan setiap impian yang akan diraih di masa depan. Segala kemuliaan hanya bagi Tuhan.

0

Medan, Februari 2026

Penulis



**Petriani Lestari Daely**  
**22020 20012**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kerangka Teoretis.....	10
2.1.1 Strategi.....	10
2.1.2 Promosi.....	11
2.1.3 Strategi Promosi .....	12
2.1.4 Fasilitas Penumpang.....	13
2.1.5 Kepuasan Pengguna.....	14
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Berpikir .....	16
2.3 Definisi Operasional.....	19
2.4 Hipotesis .....	20
2.4.1 Strategi Promosi Digital terhadap Kepuasan Pengguna (H1).....	21
2.4.2 Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna (H2)	21

2.4.3 Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna (H3) .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1 Tempat.....	23
3.1.2 Waktu .....	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi .....	24
3.2.2 Sampel .....	25
3.3 Jenis Penelitian .....	26
3.4 Sumber dan Jenis Data .....	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder .....	28
3.5 Prosedur Penelitian .....	28
3.6 Instrumen Penelitian .....	30
3.6.1 Variabel, Indikator dan skala pengukuran.....	31
3.6.2 Skala Pengukuran.....	34
3.6.3 Uji Validitas.....	34
3.6.4 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.5 Arah Penggunaan Instrumen .....	35
3.6.6 Contoh Item Kuesioner.....	36
3.7 Analisis Data.....	37
3.7.1 Uji Instrumen.....	37
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.5 Uji Hipotesis.....	42
3.7.6 Interpretasi Hasil .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44

4.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Medan.....	44
4.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Medan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden .....	52
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi KAI Access.....	54
4.3 Analisis Deskriptif Variabel .....	56
4.3.1 Deskripsi Variabel Analisis Stategi Promosi .....	56
4.4 Hasil Analisis Data .....	66
4.4.1 Uji Validitas.....	66
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	69
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.6.1 Uji Normalitas (Histogram).....	71
4.6.2 Uji Normalitas (Normal P–P Plot) .....	72
4.6.3 Uji Multikolinearitas .....	73
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....	75
4.7 Uji Hipotesis .....	76
4.7.1 Uji t (Uji Parsial) .....	76
4.7.2 Uji F (Uji Simultan).....	77
4.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.8 Pembahasan .....	78
4.8.1 Pengaruh Strategi Promosi Digital terhadap Kepuasan Pengguna .....	79
4.8.2 Pengaruh Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna.....	80
4.8.3 Pengaruh Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang secara Simultan .....	82

4.8.4 Implikasi Manajerial.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran .....	85
5.2.1 Saran bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Medan.....	85
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Waktu dan Penelitian .....	24
Tabel 3.2	Contoh Item Kuesioner .....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Frekuensi Penggunaan Aplikasi KAI Access .....	54
Tabel 4.4	Penggunaan Aplikasi KAI Access.....	55
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden Analisis Strategi Promosi (X <sub>1</sub> ) .....	57
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden Fasilitas Penumpang (X <sub>2</sub> ).....	60
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api (Y).....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Analisis Strategi Promosi Digital (X <sub>1</sub> ).....	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Penumpang (X <sub>2</sub> ) .....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Analisis Strategi Promosi (X <sub>1</sub> ).....	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Reliability Statistics .....	69
Tabel 4.14	Variables Entered/Removed.....	71
Tabel 4.15	Multikolinearitas .....	74
Tabel 4.16	Uji t.....	76
Tabel 4.17	Uji F .....	77
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Medan.....	50
Gambar 4.2 Histogram Regression Standardized Residual.....	72
Gambar 4.3 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	73
Gambar 4.4 Heteroskedastisitas (Scatter Plot) .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian .....	91
Lampiran 3	Kuesioner .....	93
Lampiran 4	Tabulasi kuesioner Uji coba Instrumen .....	96
Lampiran 5	Data Responden .....	104
Lampiran 6	Uji Validitas .....	108
Lampiran 7	T -tabel.....	113
Lampiran 8	Hasil Uji Rehabilitas .....	114
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas ( Histogram).....	114
Lampiran 10	Uji t (Persial).....	115
Lampiran 11	Uji f ( Simultan ) .....	115
Lampiran 12	Dokumentasi Program promosi digital melalui aplikasi KAI <i>Access</i> (seperti diskon, <i>cashback</i> , dan poin reward).....	116
Lampiran 12	Dokumentasi Fasilitas.....	117