

**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API SELAMA
PANDEMI COVID-19 DI SURAKARTA DARI SUDUT PANDANG
HARGA, PROMOSI, *CUSTOMER TRUST*, DAN KUALITAS
PELAYANAN**

Dewi Hartini
15.13.0157

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui apakah harga secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta, Untuk mengetahui apakah promosi secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta, Untuk mengetahui apakah *customer trust* secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta, Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta. Objek penelitian ini adalah keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta. Populasi dalam penelitian merupakan konsumen pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Karena jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus Hair (2010) sehingga didapat 143 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, dan analisis koefisien determinasi ($Adj R^2$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel harga, promosi, *customer trust*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kereta api di Surakarta.

Kata Kunci: Harga, Promosi, *Customer Trust*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian