

## ABSTRAK

RICKY PRADITA HADI KUSUMA, NIM 15210777. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (STUDI PADA KERETA API TUMAPEL)”**. Di bawah bimbingan Dr. Hj. Sri Rahayu, SE, MM dan Maya Ida Kesumawatie, S.Kom., MM.

Adanya peningkatan pengguna Kereta Api Tumapel dan masih adanya keluhan mengenai kepuasan penumpang Kereta Api Tumapel pada pelayanan melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kereta api dengan kepuasan kereta api Tumapel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang kereta api, sedangkan sampel pada penelitian ini adalah penumpang kereta api Tumapel sejumlah 100 orang. Pelayanan diukur dengan menggunakan standar pelayanan minimal perusahaan yang meliputi ketepatan, kenyamanan, keamanan dan kesigapan yang kemudian dinilai dengan menggunakan skala linkert. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan cross sectional. Setelah data didapatkan, dilakukan analisis regresi linier dengan menggunakan program SPSS.

Hasil menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api Tumapel. Dan nilai koefisien regresi sebesar 0,238 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan setiap 1 satuan maka variabel kepuasan penumpang mengalami kenaikan sebesar 0,238 satuan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan penumpang

## ABSTRACT

RICKY PRADITA HADI KUSUMA, NIM 15210777. "**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) TOWARDS PASSENGER SATISFACTION (STUDY ON TUMAPEL TRAIN)**". Under the guidance of Dr. Hj. Sri Rahayu, SE, MM and Maya Ida Kesumawatie, S. Kom., MM.

*There is an increase in Tumapel Train users and there are still complaints about the satisfaction of Tumapel Train passengers in the background of this research. The purpose of this study was to determine the effect of train service quality with Tumapel train passenger satisfaction.*

*The research method used in this research is factor analysis using a quantitative approach. The population in this study were train passengers, while the sample in this study were Tumapel train passengers as many as 100 people. Services are measured using the company's minimum service standards which include accuracy, comfort, safety and alertness which are then assessed using a linkert scale. This study was an observational analytic study with a cross sectional design. After the data is obtained, a linear regression analysis is performed using the SPSS program.*

*The results show a significant value of 0,000 which means that service quality has a significant positive effect on the satisfaction of Tumapel train passengers. And the value of the regression coefficient of 0.238 which means that if the service quality variable increases every 1 unit, the passenger satisfaction variable increases by 0.238 units.*

*Keywords: Service quality, Passenger satisfaction*