ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh-pengaruh kualitas pelayan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi tidakd ketahui yang merupakan pelanggan tetap di PT Kereta Api Indonesia ,kemudian diambil sampel berdasarkan rumus slovin sebanyak 114 respomden. Adapun teknik pengambilan sampel adalah purposive random sampling. Kemudian dilakukan analisis penelitian menggunakan metode SPSS dengan *software* SPSS 20 untuk menguji validitas dan reliabilitas, regresi linear berganda, uji t serta menguji pengaruh antara variabel.

Hasil uji hipotesis pada uji F menghasilkan nilai kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. UntukhasilUji t, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada variabel harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran agar penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi kinerjaorganisasi, serta untuk agenda penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dan menghubungkan variabel lain untuk mengetahui pengaruh strategi organisasi dan manajemen pemasaran terhadap kinerja organisasi.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepusan Pelanggan

UNIVERSITAS MERCU BUANA