

ABSTRACT

This study was to determine the effect of preception of price and quality of service to customer satisfaction. The object of this study is the Kereta Api of Commuterline Jabodetabek, especially the consumer of Sudirman Station in Jakarta Pusat. This study was conducted on 120 respondents using purposive sampling method and the analysis using multiple linear regression method with statistical software tool SPSS version 19

The results of this study indicate that partial, variable price affects customer satisfaction using service Kereta Api of Commuterline Jabodetabek in Central Jakarta and the service quality affects customer satisfaction using service Kereta Api of Commuterline Jabodetabek in Central Jakarta. This is evidenced from the results of the partial test (t test) demonstrated the significant value of the two independent variables that support the hypothesis. Therefore, the test results of this study suggest that there are between variables influence the price and quality of service to customer satisfaction variables using service Kereta Api of Commuterline Jabodetabek in Central Jakarta

Keywords: perception of price, service quality and customer satisfaction.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa Kereta Api Commuterline Jabodetabek, terutama konsumen di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat, Penelitian ini dilakukan terhadap 120 responden Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Kereta Api Commuterline Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Kereta Api Commuterline Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh diantara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen menggunakan jasa Kereta Api Commuterline Jabodetabek di Stasiun Sudirman, Jakarta Pusat

Kata kunci: persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

