

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KRL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN COMMUTER LINE RUTE TANAH ABANG-MAJA**

ZANUAR RAMADHAN

46113010094

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of quality of krl service to customer satisfaction of commuter line tanah abang-maja land route. The sample of this study is the passengers krl tanah abang-maja land route as many as 311 respondents. Sampling technique used is accidental sampling. Measuring tool used in this research is measure of service quality from zeithaml and customer satisfaction made by writer from kotler figure. The analysis technique used is simple regression test with significant 0.000, which is worth less than $\alpha = 0.05$. The result of analysis there is influence between service quality to customer satisfaction with R Square equal to 5%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Key Word : Service Quality, Customer Satisfaction, Krl

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan krl terhadap kepuasan pelanggan commuter line rute tanah abang-maja. Sampel penelitian ini adalah penumpang krl rute tanah abang-maja sebanyak 311 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur Kualitas Pelayanan dari Zeithaml dan Kepuasan Pelanggan yang dibuat oleh penulis dari tokoh kotler.

Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi sederhana dengan signifikan 0.000. yang bernilai kurang dari $\alpha = 0.05$. Hasil analisa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan R *Square* sebesar 5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, krl

