

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna Commuter Line di Stasiun Palmerah, Jl. Arteri No 1, Gelora, Tanah Abang, Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda, aplikasi yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Commuter Line di Stasiun Palmerah, Jl. Arteri No 1, Gelora, Tanah Abang, Jakarta Pusat. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari kedua variabel tersebut, hanya variabel lokasi yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research was to determine the influence of Service Quality and Location on Customer Satisfaction. The object of this study is the Commuter Line in Palmerah Station, Jl. Artery No 1, Gelora, Tanah Abang, Central Jakarta. This research was conducted on 100 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression, the application used was SPSS version 23.

The Results of this study showed that simultaneous, variable service quality and location affect the Commuter Line Customer Satisfaction in Palmerah Station , Jl. Artery No 1, Gelora , Tanah Abang, Central Jakarta. Another result of this study showed that partially not all variables influence on customer satisfaction . From these two variables, only the variable location that does not have a significant effect partially towards customer satisfaction, while service quality variables partially significant effect on customer satisfaction .

Keywords: Service Quality, Location and Customer Satisfaction