

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Quality of Service, Facilities and Price on Consumer Satisfaction of Railway Transportation Users. The background of this research is the train which is transportation with many advantages, such as low fare and fast-travel, less pollution, traffic-free and is a mass transportation, but in fact it has less satisfied customers since there are several factors that reduce the level of consumer satisfaction such as passenger comfort during rush hour, there must be jostling, security in the train cars which still has crime rates, the convenience of overcrowded carriages for train passengers who force their way into these KRL services, and the level of accidents and disruptions from the system.

The object of this research is the train transportation users of PT. Indonesia Railroad Line (Tanah Abang-Bogor) located at Tanah Abang Station. This study was conducted of 165 respondents using a quantitative descriptive approach. Therefore, the data analysis used is statistical analysis in Lisrel (Linier Structural Relationship)

Whereas for Price variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. This is evidenced by the results of test Hypothesis also shows one significant value and two insignificant values of the three independent variables that support the hypothesis.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Consumer Satisfaction, Railway.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Kereta Api. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini adalah Kereta api yang merupakan alat transportasi dengan banyak keunggulan seperti perjalanan murah dan cepat, rendah polusi, bebas macet, bersifat massal, namun pada kenyataannya kurang memuaskan pelanggan karena ada beberapa faktor yang mengurangi tingkat kepuasan pelanggan seperti kenyamanan penumpang pada jam-jam sibuk yang harus berdesak-desakan, keamanan di gerbong kereta yang masih ada tingkat kejahatan, kenyamanan gerbong yang penuh sesak akan penumpang kereta yang memaksa masuk untuk menggunakan jasa KRL ini, dan tingkat kecelakaan dan gangguan dari sistem.

Objek penelitian ini adalah masyarakat pengguna transportasi darat PT. Kereta Api Indonesia jalur (Tanah Abang-Bogor) yang berlokasi Stasiun Tanah Abang. Penelitian ini dilakukan terhadap 165 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis Lisrel (Linier Structural Relationship).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan untuk variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji Hipotesis juga menunjukkan satu nilai signifikan dan dua nilai tidak signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen, Kereta Api.