

ABSTRACT

This research aims to know the influence of price perception, service quality and facility on customers satisfaction. The object of this study is customers of Argo Bromo Anggrek in Gambir station. This study was conducted on 100 respondens using accidental sampling technique is to take someone who happens to be or is found and meets the criteria in this study. The result of this research shows that price perception and facility had significant effect on the customers satisfaction. Service quality had significant effect on the customers satisfaction.

Keywords : price perception, service quality, facility, costumers satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api Argo Bromo Anggrek yang terdapat di Stasiun Gambir Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu dengan mengambil seseorang yang kebetulan berada di Stasiun Gambir Jakarta Pusat yang dijumpai dan memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi harga dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan