

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai perkembangan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Argo Jati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang pada Kereta Api Argo Jati milik PT. Kereta Api Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner dengan jumlah kuesioner 50 responden yang merupakan penumpang Kereta Api Argo Jati. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelayanan (Y). Alat uji analisis yang digunakan adalah Costumer Satisfaction Index, Importance Performance Matrix Analysis dan SPSS 16 metode Analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

**UNIVERSITAS
MERCUBUANA**
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Servqual, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

This study discusses how service quality affects passenger satisfaction on the Argo Jati Train. The purpose of this study is to identify the effect of service quality affecting passenger satisfaction on the Argo Jati Train owned by PT. Kereta Api Indonesia. The sampling technique uses a questionnaire with the number of questionnaires 50 respondents passengers of the Argo Jati Train. The variables in this study are Service Quality (X) and Service Satisfaction (Y). The analytical test tool used is the Customer Satisfaction Index, Importance Performance Matrix Analysis and SPSS 16 methods of Simple Linear Regression Analysis.

The results showed that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and significant effect on passenger satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Servqual, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

