

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI DARAT

Studi Kasus pada penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres Stasiun Tugu Yogyakarta

Anastasia Anita Wulandari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KA Prambanan Ekspres, 2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KA Prambanan Ekspres, 3) apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KA Prambanan Ekspres. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisa regresi linier berganda, dan analisa deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) mayoritas profil konsumen KA Prambanan Ekspres adalah perempuan, usia 17-25 tahun, pekerjaan mahasiswa, jumlah frekuensi 4 – 6 kali menggunakan jasa kereta api dalam sebulan 2) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 4) fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**THE EFFECT OF FACILITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
OF LAND TRANSPORTATION**

Case Study on The Passenger of Prambanan Ekspres, Tugu Train Station

Yogyakarta

Anastasia Anita Wulandari

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2017

The aim of this research is to identify: 1) whether facility affects consumer satisfaction of Prambanan Ekspres Train, 2) whether service quality affects consumer satisfaction of Prambanan Ekspres Train, 3) whether facility and service quality affect consumer satisfaction of Prambanan Ekspres Train. The type of this research is quantitative descriptive research. This research uses purposive sampling as sampling technique. This research takes 100 respondents. The validity and reliability tests are used to test the research instrument, while data analysis technique in this research is classic assumption test, multiple linear regression analysis, and descriptive analysis. The result of this research shows that: 1) most of the passengers of Prambanan Ekspres Train are women, between 17 and 25 years old, university student, and use the train service 4-6 times in a month, 2) facility affects consumer satisfaction, 3) service quality affects consumer satisfaction, 4) facility and service quality affect consumer satisfaction.

Keywords: Facility, Service Quality, Consumer Satisfaction