

ABSTRAK

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
TRANSPORTASI KERETA API**

Mariana Ekawati

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi kereta api. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah IKP (Indeks Kepuasan Konsumen) yang digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi kereta api, dan *Independent Sample t-Test* yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi kereta api.

Dari hasil analisis IKP (Indeks Kepuasan Konsumen) menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan kereta api merasa puas. Dari hasil *Independent Sample t-Test* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi kereta api.

ABSTRACT

**THE ANALYSIS LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH RAIL
TRANSPORTATION SERVICES**

Mariana Ekawati

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2012

The objective of the research is to identify whether any difference in the level of customer satisfaction with rail transportation services. The research is case study with research sample as 100 respondents.

The research is done by giving questionnaire to the 100 respondents. The analysis technique used is IKP (*Customer Satisfaction Index*) is used to identify how the level of customer satisfaction with rail transport services, and Independent Sample t-Test to identify whether any difference of in the level of customer satisfaction with rail transportation services.

From the result of IKP (*Customer Satisfaction Index*) shows that consumers who use the train to feel satisfied. From the Independent Sample t-Test, it found out there is no difference in the level of customer satisfaction with rail transportation services.