

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta

Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Penelitian ini bertujuan mengetahui 1) perbedaan kualitas pelayanan dan fasilitas kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif pada PT. KAI, serta untuk 2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri pada kepuasan konsumen. Pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Data penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan dengan *one way anova* dan regresi linear berganda. Hasil analisis data *One Way Anova* menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan fasilitas pada kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Secara sendiri-sendiri kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION

A Customer Case Study on PT. Kereta Api Indonesia Regional Operations VI Yogyakarta

Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

This research aims for knowing 1) the difference of quality service and facilities of economy, business, and executive class at PT. KAI, 2) the influence of quality services and facilities on customer satisfaction simultaneously and partially. The sampling technique used was incidental sampling. The research data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents. The data were analysed using one way anova and multiple linear regression. The multiple linear regression results show that the quality service doesn't influence the customer satisfaction, while, facilities influence the customer satisfaction. Simultaneously the quality service and facilities influence the customer satisfaction at PT.KAI DAOP VI Yogyakarta.

Keywords : Service quality, facility, consument satisfaction.