

ABSTRAK

HUSNUL HAKIM, 18110134

ANALISIS HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API SANCAKA (STUDI KASUS PT. KERETA API INDONESIA DAOP 8 SURABAYA)

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga (X_1), Fasilitas (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3), Kepuasan Pelanggan (Y). Pengambilan sampel dilakukan pada 80 responden PT. KERETA API INDONESIA DAOP 8 SURABAYA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Menganalisis data sebelum melakukan pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian menyatakan sebagai berikut : (1) Variabel harga (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya harga yang ditawarkan sudah baik sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan, sehingga semakin baik lagi tawaran harga yang diberikan maka semakin kepuasan konsumen semakin meningkat. (2) Variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya semakin ditingkatkannya fasilitas yang ada maka akan meningkat kepuasan pelanggan. (3) Variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan yang dijalankan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (4) Secara simultan ketiga variabel bebas (Harga (X_1), Fasilitas (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3)) tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan (Y)) yang artinya harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan / ditawarkan perusahaan semakin baik maka kepuasan pelanggan akan menjadi semakin baik juga.