

ABSTRAK

MUHAMAD FATCHUR HIDAYAT, 18110141
PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KERETA API PASUNDAN DI PT. KERETA
API INDONESIA (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA (Studi Kasus
Penumpang Kereta Api Pasundan)

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y). Pengambilan sampel dilakukan pada 100 responden PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) 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 fasilitas (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya fasilitas yang diberikan sudah baik sehingga dapat menarik minat para pelanggan, sehingga semakin baik lagi fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat rasa kepuasan pelanggan. (2) Variabel pelayanan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pelanggan. (3) Secara simultan kedua variabel bebas (Fasilitas (X_1), pelayanan (X_2)) tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan (Y)) yang artinya fasilitas, dan pelayanan yang diberikan perusahaan semakin baik maka kepuasan pelanggan menjadi semakin meningkat juga.