

ABSTRAK

Elis (1209801111) : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Rel Diesel (KRD) Ekonomi pada PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung

Dalam penelitian skripsi ini yang menjadi latar belakang masalah adalah mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan pada kereta KRD Ekonomi di PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.

Yang menjadi indikasi dari permasalahan tersebut adalah masih banyaknya pengguna jasa kereta KRD Ekonomi yang belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dari penyedia jasa yaitu PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung. Sehingga tingkat pelayanan ini dampak pengaruhnya mempengaruhi penilaian pada tingkat kepuasan para pengguna jasa kereta KRD Ekonomi. Dari permasalahan tersebut diatas, teori yang digunakan oleh penulis adalah teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry yang mengemukakan tiga dimensi yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan *Empathy* sebagai variabel kuantitatif. Sedangkan untuk teori Kepuasan pengguna jasa memakai teori yang dikemukakan oleh Rambat Lopiyoadi yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya.

Metode Penelitian yang digunakan penulis adalah Metode Deskriptif Verifikatif secara Kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Probabilitas Sampling dengan jumlah sampel 187 orang. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yang kemudian data tersebut dianalisis berdasarkan jumlahnya dengan menggunakan SPSS 20.0 *for Windows*.

Hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan didalam Kereta Rel Diesel (KRD) Ekonomi di PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung menunjukkan angka kepuasan yang baik, yaitu dengan hasil analisis regresi $Y' = 30,216 + 0,194X$, $Y' = 30,076 + 0,457X$, $Y' = 38,930 + 0,789X$, $Y' = 28,939 + 0,567X$, $Y' = 32,912 + 0,336X$. Dimana koefisien penentu dari Kualitas Pelayanan yang berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebanyak 23,8%.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, penulis mengajukan saran dalam penelitian ini adalah perlu menjaga dan menaikkan tingkat pelayanan dari PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung untuk Kereta Rel Diesel (KRD) Ekonomi. Dikarenakan kepuasan dalam pelayanan adalah penting untuk menjaga persaingan bisnis dalam transportasi. Seiring banyaknya serta bertambahnya persahaan yang berkecimpung di dalam bisnis transportasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa