

RINGKASAN

Kepuasan pelanggan kereta api akan terwujud apabila stasiun mampu mencukupi semua kebutuhan pelanggan kereta api. Dengan masih adanya keluhan dari pelanggan kereta api terkait kualitas pelayanan stasiun kereta api yang diberikan maka menunjukkan ketidakpuasan pelanggan kereta api. Merujuk pada masalah penelitian, maka peneliti ini akan mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Purwokerto Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. Kepuasan pelanggan kereta api diukur dengan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Kualitas pelayanan Stasiun Purwokerto dapat diukur dengan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keamanan (*privacy*), informasi yang bermanfaat (*information benefit*), desain web (*web design*).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau-c, dan Regresi Ordinal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Stasiun Purwokerto terhadap kepuasan pelanggan kereta api sebesar 54,3 persen.

Variabel Kualitas Pelayanan membuktikan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api. Berdasarkan hasil tersebut, untuk meningkatkan pelayanan Stasiun Purwokerto dengan pelayanan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Diharapkan untuk PT.KAI ataupun Stasiun Purwokerto dapat memberikan inovasi-inovasi baru mengenai fasilitas untuk menunjang pelayanan secara elektronik maupun non-elektronik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Stasiun Purwokerto, Transportasi Publik

SUMMARY

Train customer satisfaction will be realized if the station is able to meet all train customer needs. With there still being complaints from train customers regarding the quality of train station services provided, this shows train customer dissatisfaction. Referring to the research problem, this researcher will examine the Influence of Purwokerto Station Service Quality on Train Customer Satisfaction. Train customer satisfaction is measured by conformity to expectations, interest in revisiting and willingness to recommend. Purwokerto Station service quality can be measured by reliability, responsiveness, security, privacy, information benefit, web design.

This research uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires, documentation and observation. The data analysis techniques used are Kendall Tau-c Correlation and Ordinal Regression. The research sample consisted of 100 respondents with a sampling technique using accidental sampling. The results of the analysis in this research show that: (1) There is a positive and significant influence between the service quality of Purwokerto Station on train customer satisfaction of 54,3 percent.

The Service Quality variable proves that this variable has a positive and significant influence on train customer satisfaction. Based on these results, to improve Purwokerto Station services with maximum service as expected, service quality needs to be improved. It is hoped that PT. KAI or Purwokerto Station can provide new innovations regarding facilities to support electronic and non-electronic services.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Purwokerto Station, Public Transportation