

ABSTRAK

MUSTHOFA KAMAL, Kualitas Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api Terhadap Kepuasan Konsumen Di Stasiun Kereta Api Sidoarjo. Di bawah bimbingan Dr.H. Pribanus Wantara,Drs.,MM dan.Suyono,SE. MM.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui variabel manakah yang memiliki pengaruh paling besar untuk kepuasan konsumen dalam membeli tiket kereta api di Stasiun Kereta Api Kecamatan Kota Sidoarjo. Objek dari penelitian ini adalah penjualan tiket kereta api dengan sampel sebanyak 110 orang yang membeli tiket Kereta Api di Stasiun KA Kota Sidoarjo. Jenis data adalah data kuantitatif. Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Asumsi klasik, Regresi linear berganda, Uji F, Uji T. Model analisis Regresi linier berganda secara sistematis adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,055 + 0,289 X_1 + 0,222 X_2 + 0,218 X_3 + 0,164 X_4 + 0,228 X_5$$

Hasil analisis penelitian ini menyatakan bahwa Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tiket Kereta Api. Hal ini dibuktikan dengan nilai $\text{sig} < 5\%$, dimana nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,790 yang berarti bahwa 79,0% perubahan variabel kepuasan konsumen pembeli tiket kereta api (Y) yang disebabkan oleh variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati . Sisanya sebesar 21,0% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Variabel Bukti Fisik merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen tiket Kereta Api. Variabel bukti fisik dilihat dari nilai koefisien regresi

yaitu memiliki nilai tertinggi sebesar 0,311 maka mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen tiket Kereta Api Kota Sidoarjo.

Keyword : Kualitas Pelayanan Penjualan Tiket, Kepuasan Konsumen,

ABSTRACT

MUSTHOFA KAMAL, The Quality Service of Train Ticket Sales on Costumer's Satisfaction in Sidoarjo Railway Station. Advisor (I): Dr.H. Pribanus Wantara,Drs.,MM; (II): Suyono,SE. MM.

The purpose of the study is to determine whether physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly influence the consumer's satisfaction and which variable that has the greatest influence on consumer's satisfaction in buying train ticket in Sidoarjo Railway Station. The object of study is train ticket selling with the number of samples are 110 people who buy train ticket in sidoarjo railway station. Type of data is quantitative. Data analysis technique used is quantitative data, while for the testing used is Classical Assumption, Multiple Linear Regression, F and T test. The multiple linear regression analysis model is systematically shown below:

$$Y = -0,055 + 0,289 X_1 + 0,222 X_2 + 0,218 X_3 + 0,164 X_4 + 0,228 X_5$$

The result of study shows that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy jointly influence the consumer's satisfaction of train ticket buyers. This is strengthen with the value of sig < 5%, where the R square determination coefficient value is 0,790 which means that 79,0% of train ticket consumers' satisfaction variable change (Y) is caused by the variable of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Afterwards, the rest of 21,0% is caused by other factors outside of research model.

The variable of physical evidence is the variable that has greatest influence on train ticket consumer's satisfaction. Physical evidence variable can be seen on the highest value of regression coefficient as 0,311 that means it has the greatest influence on train ticket consumer's satisfaction in sidoarjo railway station.

Keyword : Service Quality of ticket sales, consumer's satisfaction.