

Fauziah Intan Ramadhani, 2018. **Analisis Statistik Kepuasan Pengguna Stasiun Pasar Turi Surabaya Berdasarkan Metode Regresi Logistik Ordinal dan Analisis Gap**. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. H. Sediono, M.Si, Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Stasiun sebagai simpul transportasi membantu peningkatan pelayanan operasi transportasi darat. Stasiun Pasar Turi Surabaya merupakan stasiun kereta api kelas besar kedua di kota Surabaya. Namun, masih banyak permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi di Stasiun Pasar Turi Surabaya. Lima dimensi kualitas pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut sangat penting bagi setiap perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Tujuan dari skripsi ini adalah mengetahui karakteristik pengguna Stasiun Pasar Turi, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Pasar Turi, dan menganalisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang mempengaruhi faktor kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Pasar Turi berdasarkan analisis gap. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa karakteristik pengguna Stasiun Pasar Turi Surabaya mayoritas berasal dari Jawa Timur (kecuali Surabaya), berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 31 sampai 40 tahun, sudah menikah, dan merupakan wiraswasta dengan pendidikan terakhir sarjana. Variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Pasar Turi Surabaya adalah variabel tangibles. Indikator pelayanan pada variabel tangibles yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan yaitu kebersihan dan kenyamanan toilet, dan desain dan penataan eksterior/interior area menarik, bersih, dan nyaman. Hal ini dikarenakan masih ada kekurangan sehingga kenyataan yang ada tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Kata Kunci : *Kepuasan pelayanan, Analisis Regresi Logistik Ordinal, Analisis Gap*

Fauziah Intan Ramadhani, 2018. **Statistic Analysis of Users' Satisfaction in Pasar Turi Railway Station Surabaya Based on Ordinal Logistic Regression Method and Gap Analysis.** This *final project* supervised by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si and Drs. H. Sediono, M.Si, Statistics Study Program, Matematics Departement, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

Station as a node of transportation helps to increase land transport service operations. Pasar Turi Station is the second largest railway station in Surabaya. However, there are still many quality problems that occur in Pasar Turi Station especially on providing services. Dimensions of service quality as a measuring tool to determine the quality of service consist of five which is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This five dimensions of service quality are very important for any company, especially companies engaged in service. This research is to determine the characteristics of train users in Pasar Turi Station, identify factors that affect train user satisfaction with quality of services in Pasar Turi Station, and analyze the gap between reality and expectations that affect train user satisfaction factors on the quality of services in Pasar Turi Station based on gap analysis. Descriptive analysis showed that characteristics of train users in Pasar Turi Railway Station are mostly came from East Java (except Surabaya), male sex, aged 31 to 40 years old, merried, and entrepreneur with the last education of the undergraduate. Variables that affect the quality of service at Pasar Turi Station Surabaya is variable tangibles. Service indicators on variable tangibles that need to be considered and improved are cleanliness and comfort of the toilet, and the design and arrangement of the exterior/ interior area attractive, clean, and comfortable. This is because there still shortcomings so that the reality is not in accordance with user expectations.

Keywords : *Service Satisfaction, Ordinal Logistic Regression Analysis, Gap Analysis*