

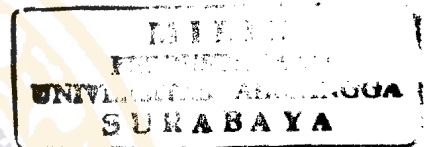
kk
B 2003 35
616
a

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN ATAS
DIMENSI-DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(STUDI KASUS PADA KERETA API ARGO BROMO ANGGREK MALAM JURUSAN
SURABAYA-JAKARTA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :

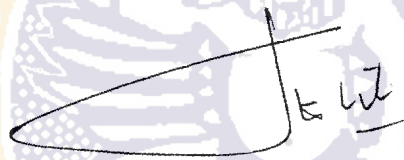
**HIMAWAN WILDANI
No. Pokok : 049711550/E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

Surabaya, 19 MARET 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. Hj. Dwi Utami S., M.S.

ABSTRAKSI

Pada masa-masa sekarang ini persaingan antara perusahaan-perusahaan layanan transportasi yang satu dengan yang lain semakin kompleks. Hal ini disebabkan oleh berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang menyebabkan semua orang dapat berhubungan dengan siapa saja, dimana saja, kapan saja, sehingga persaingan tidak lagi bersifat regional tetapi telah menjadi global.

Agar suatu perusahaan mampu memenangkan persaingan maka diperlukan suatu usaha yang dapat membuat konsumen menjadi puas untuk menggunakan transportasi ini. Salah satu cara untuk menjadikan konsumen puas adalah dengan kualitas layanan yang diberikan lebih baik dibanding dengan transportasi yang lain karena perasaan puas akan mendorong konsumen untuk melakukan penggunaan jasa tersebut kembali.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Persepsi dimensi-dimensi kualitas layanan kereta api Argo Bromo Anggrek malam jurusan Surabaya-Jakarta yang terdiri dari X_1 : *tangible*, X_2 : *reliability*, X_3 : *responsiveness*, X_4 : *assurance*, dan X_5 : *emphaty* dan Kepuasan konsumen (Y). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang konsumen yang naik kereta api Argo Bromo Anggrek malam jurusan Surabaya-Jakarta, dengan menggunakan metode pengambilan sample *non random sampling*. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 11.0 menghasilkan persamaan regresi : $Y = -2,342 + 0,199 X_1 + 0,478 X_2 + 0,365 X_3 + 0,351 X_4 + 0,278 X_5$. Selain itu dari uji t tampak bahwa tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas berada dibawah 0,05 serta nilai F hitung, yang diperoleh dari uji F, sebesar 39,340 dengan tingkat kesalahan sebesar 0,000.

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap kepuasan konsumen kereta api Argo Bromo Anggrek malam jurusan Surabaya-Jakarta. Apabila kualitas layanan salah satu dimensi kualitas layanan menurun, maka kepuasan konsumen tersebut juga akan menurun, begitu juga sebaliknya, apabila kualitas layanan salah satu dimensi kualitas layanan meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.