

1. CUSTOMER SERVICES

2. CONSUMER ADVICE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

KK
B 228/a3
Sapn
p

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API EKSEKUTIF ARGO BROMO ANGGREK
PADA PT KAI DAOPS VIII SURABAYA**

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



**DI AJUKAN OLEH
MUSTOFA ADI SAPUTRO**

No. Pokok : 049916349

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KERETA API EKSEKUTIF ARGO BROMO ANGGREK
PADA PT KAI DAOPS VIII SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

MUSTOFA ADI SAPUTRO

No. Pokok : 049916349

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. SRI WAHJUNI ASTUTI, S.E., M.S.

Tanggal. 28-8-2003

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. AMIRUDDIN UMAR, S.E.

Tanggal. 2-9-2003

ABSTRAKSI

Trend pemasaran internasional pada abad ke-21 akan mulai bergeser dari pendekatan transaksional ke pendekatan relasional. *Relationship marketing* berorientasi pada manfaat produk, jangka waktu yang panjang, dan penekanan pada layanan pelanggan yang akan dapat menciptakan suatu kepuasan konsumen.

Perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggan, maka bisnis mereka akan tetap terpelihara, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Kepuasan pelanggan itu sendiri dapat dibentuk dari kualitas layanan dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif Argo Bromo Anggrek pada PT KAI daops VIII Surabaya ”.

PT KAI merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa transportasi di Indonesia. PT KAI memiliki 2 produk jasa utama yaitu kereta api penumpang dan kereta api barang. Peneliti hanya mengambil kereta api penumpang yaitu KA eksekutif Argo Bromo Anggrek jurusan Surabaya - Jakarta pp. KA eksekutif Argo Bromo Anggrek ini adalah salah satu kereta api penumpang terbaik yang dimiliki oleh PT KAI dilihat dari fasilitas fisik dan pelayanannya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang KA eksekutif Argo Bromo Anggrek.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari Keberwujudan (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), dan Harga (X_6), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan penumpang (Y).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Regresi linier berganda yang menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = - 0.550 + 0.234 X_1 + 0.214 X_2 + 0.159 X_3 + 0.171 X_4 + 0.172 X_5 + 0.229 X_6$$

Pengujian pada model tersebut di atas dengan menggunakan uji F dan uji t, diperoleh hasil bahwa hipotesis yang menyatakan variabel-variabel kualitas layanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang KA eksekutif Argo Bromo Anggrek terbukti kebenarannya, sehingga dari sini dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis tersebut dapat diterima. Kemudian setelah dilihat nilai koefisien determinasi majemuk (R^2), untuk kepuasan penumpang memiliki R^2 sebesar 0.664 (66.4%). Dari sini dapat diambil kesimpulan bahwa model tersebut di atas merupakan model yang layak untuk menerangkan kepuasan penumpang KA eksekutif Argo Bromo Anggrek.