

Allen Lawrence Tambunan, 2016. **Analisis Statistik Kepuasan Pengguna Kereta Api Terhadap Kualitas Pelayanan Di Stasiun Gubeng Surabaya.** Skripsi dibawah bimbingan Drs. Eko Tjahjono, 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 Gubeng merupakan stasiun kereta api terbesar dan tersibuk di Jawa Timur serta melayani keberangkatan utama kereta api dari kota Surabaya, khususnya yang melalui jalur Selatan dan Timur. Akan tetapi, masih banyak permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi di Stasiun Gubeng. 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 dalam skripsi ini adalah mengetahui karakteristik pengguna kereta api di Stasiun Gubeng, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng, dan menganalisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang mempengaruhi faktor kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng berdasarkan analisis gap. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa karakteristik pengguna kereta api di Stasiun Gubeng adalah kebanyakan berasal dari luar Surabaya, berusia 18 sampai 29 tahun, belum menikah dan merupakan pelajar/mahasiswa. Untuk variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng adalah variabel tangibles. Indikator pelayanan pada variabel tangibles yang kenyataannya tidak sesuai harapan pengguna kereta api yaitu jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang masih kurang memadai sehingga perlu diprioritaskan dalam perbaikan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Stasiun Gubeng, Dimensi Kualitas Pelayanan, Analisis Gap