

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: tanggapan konsumen mengenai harga tiket Kereta Api Argo Parahyangan distasiun Kereta Api Daop II Bandung, tanggapan konsumen mengenai bukti fisik Kereta Api Argo Parahyangan distasiun Kereta Api Daop II Bandung, tanggapan mengenai kepuasan konsumen pada Kereta Api Argo Parahyangan di stasiun Kereta Api Daop II Bandung, serta untuk mengetahui seberapa besar tanggapan konsumen mengenai pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Argo Parahyangan di stasiun Kereta Api Daop II Bandung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian pada penelitian ini adalah konsumen Kereta Api Argo Parahyangan di stasiun Kereta Api Daop II Bandung, dengan total sampel sebanyak 100 responden. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Data analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen, namun besarnya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan harga terhadap kepuasan konsumen. Besarnya tanggapan konsumen mengenai bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi harga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aimed to analyze: consumer responses regarding ticket Train Argo Parahyangan distasiun Train Daop II Bandung, consumer feedback regarding physical evidence Train Argo Parahyangan distasiun Train Daop II Bandung, feedback on customer satisfaction in Train Argo Parahyangan in the Railway station fire Daop II Bandung, as well as to determine how much consumer feedback regarding the effect of price and physical evidence on consumer satisfaction Railway station Argo Parahyangan in Bandung Train Daop II.

The method used in this research is descriptive and verification adalahmetode. The object of research in this study is that consumers Railway station Argo Parahyangan in Bandung Train Daop II, with a total sample of 100 respondents. Data collected in the form of primary and secondary data. Data analysis used is multiple linear analysis, correlation, and the coefficient of determination.

Overall the results show there are significant price and physical evidence on consumer satisfaction, but the influence of the physical evidence on consumer satisfaction in this study is greater than the price on customer satisfaction. The magnitude of consumer responses regarding physical evidence is very influential on consumer satisfaction, but the price does not significantly affect affects customer satisfaction.

Keywords: Price, Physical Evidence and Consumer Satisfaction