

ABSTRAK

Sarana transportasi yang nyaman, cepat dan aman menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat untuk mendukung mobilitas mereka. PT. Kereta Api (Persero) merupakan BUMN yang mengelola sarana dan prasarana transportasi kereta api di Indonesia. Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis jasa transportasi, seorang pengusaha jasa atau perusahaan jasa haruslah mengutamakan kepuasan dari penumpangnya. Peluncuran produk kereta api berjenis Argo Parahyangan merupakan salah satu upaya PT. KAI untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terjadinya penurunan kualitas pelayanan dan harga tiket yang tinggi.

Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (Survei Kereta Api Argo Parahyangan). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga yang ditawarkan, kepuasan penumpang dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Argo Parahyangan. Metode penelitian ini metode deksriptif dan metode verifikatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kereta Api Argo Parahyangan dikatakan baik, hal ini karena banyaknya responden menyatakan setuju Dengan demikian pelanggan menyambut baik dengan Kualitas pelayanan yang diterapkan. Tanggapan responden mengenai harga pada Kereta Api Argo Parahyangan dikatakan cukup baik karena banyaknya responden yang menyatakan cukup terhadap harga yang ditawarkan. Kepuasan penumpang dapat dikatakan tinggi, hal ini menunjukkan bahwa konsumen loyal pada Kereta Api Argo Parahyangan.

Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Argo Parahyangan hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan signifikansi dengan nilai $0.000 < 0.005$ dan nilai $F_{hitung} 41.290 > F_{tabel} 2.36$ dengan demikian H_0 ditolak. Dengan demikian kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Penumpang.