

ABSTRAK

D. Hamshandy L (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Wilis Daop 2 Bandung).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang kereta api Argo Wilis Daop 2 Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 81.777 penumpang kereta api Argo Wilis dengan menggunakan metode slovin dengan tingkat kesalahan 10% didapat jumlah sampel adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, korelasi ganda, uji F, uji T, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga masuk ke dalam kategori baik dalam analisis deskriptif. Variabel kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh kuat terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 61,90%. Pengaruh variabel yang kuat adalah kualitas pelayanan dengan koefisien sebesar 31,48. Sedangkan variabel harga koefisiennya sebesar 30,41 dan sisanya adalah variabel lain. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang baik secara simultan dan parsial.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Penumpang