

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA

(Studi Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya)

Emha Zainul Mukminin

Program Studi Psikologi IAIN Sunan Ampel Surabaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan konsumen. Kemudian faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen serta berapa besar kontribusi dari masing-masing faktor terhadap kepuasan konsumen.

Subyek dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api yang berada di stasiun Gubeng Surabaya dengan jumlah sample 100 responden. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Instrument pengumpulan data melalui pemberian skala kepuasan konsumen yang di lakukan secara insidental sample kemudian data yang di peroleh di analisis menggunakan analisis multivariat dengan teknik analisis faktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor tangible, faktor reliability, faktor responsiveness, faktor assurance dan faktor empathy dengan kepuasan konsumen dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dimana $P < 0,05$. Setiap faktor memberikan tingkat hubungan yang berbeda beda, faktor tangible memberikan angka MSA sebesar 0,521, faktor reliability memberikan angka MSA sebesar 0,545, faktor assurance memberikan angka MSA sebesar 0,560, faktor empathy memberikan angka MSA sebesar 0,590, dan faktor responsibility memberikan nilai MSA sebesar 0,662.

Masing masing faktor tentunya memberikan kontribusi yang berbeda beda apabila di ranking, faktor yang kontribusinya paling tinggi adalah faktor responsiveness, di ikuti dengan faktor empathy kemudian faktor assurance lalu faktor reliability dan yang terakhir adalah faktor tangible.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen faktor tangible, faktor reliability, faktor responsiveness, faktor assurance dan faktor empathy.*