

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Bandara YIA pada Stasiun Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 96 responden serta menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, dengan populasi yaitu penumpang Kereta Api Bandara di Stasiun Kebumen. Data yang telah terkumpul diolah menggunakan aplikasi SPSS 20.0

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Bandara YIA pada Stasiun Kebumen sebesar 33,6% serta harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Bandara YIA pada Stasiun Kebumen sebesar 10,9%. Pada uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,446 atau sebesar 44,6%. Artinya yaitu bahwa sebesar 44,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan harga. Sedangkan sisanya sebesar 55,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of YIA Airport Train at Kebumen Station. This study uses quantitative methods with a sample of 96 respondents and uses the data collection method used, namely questionnaires, with the population being Airport Train passengers at Kebumen Station. The data that has been collected is processed using the SPSS 20.0 application

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction of YIA Airport Train at Kebumen Station by 33.6% and price has a positive and significant effect on customer satisfaction of YIA Airport Train at Kebumen Station by 10.9%. In the test the coefficient of determination (R^2) is 0.446 or 44.6%. This means that 44.6% of customer satisfaction is influenced by service quality and price. While the remaining 55.4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*