

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the quality of service that consists of five dimensions such as Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible have an influence on passenger satisfaction in Operational areas VI Yogyakarta. The study was conducted by analysing the quality of services and shortcomings that exist in the company. Passengers in this study are all customers who use rail transport service based on the data on the number of passengers in January 2015. The number of respondents is 100 people by using a questionnaire consisting of 20 questions and there are five dimensions of satisfaction. In conducting this study, researcher used the method of observation, interviews, and questionnaires to obtain data on passenger satisfaction to the system of the service of railway ticket reservation. After researching, the data proves that the services provided by the Operational Area VI Yogyakarta are good and the customers are satisfied.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction, Train Ticket Reservation

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT Kereta api Daop VI Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menganalisis kualitas pelayanan dan kekurangan yang ada di perusahaan tersebut. Penumpang pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa transportasi kereta api berdasarkan data jumlah penumpang pada bulan Januari 2015. Jumlah responden yang diambil 100 orang dengan menggunakan kuisioner yang terdiri dari 20 pertanyaan dan terdapat 5 dimensi tentang kepuasan. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuisioner untuk mendapatkan data tentang kepuasan penumpang terhadap sistem pelayanan sistem reservasi tiket kereta api. Setelah dilakukan penelitian, data membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta api Daop VI Yogyakarta sudah baik dan pelanggan merasa puas.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Reservasi Tiket Kereta*