

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Yogyakarta. Dimana variabel *independent* yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Perhatian (X_5) mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel *dependent*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT KAI di Stasiun Yogyakarta. Sampel diambil sebanyak 30 orang responden dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuisisioner yang diisi oleh pelanggan. kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif.

Penelitian ini bersifat valid. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of service quality to customer satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero), which the independent variable are Tangible (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) and Emphaty (X_5) affects to customer satisfaction (Y) as dependent variable.

Population in this research are customer of PT Kereta Api Indonesia (Persero) in Yogyakarta railway station. Samples take as many as 30 respondents using convenience sampling techniques. Data were collected using a survey method through questionnaires filled out by customers. Then, data were analyzed using descriptive statistical analysis.

This research is valid. From the analysis it can be seen that the dimensions of servis quality which is tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty has a positively affect to customer satisfaction

Keyword : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Customer Satisfaction.