ABSTRAK

Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service On train Officer* Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya

Oleh :

Rina Maryana

41808076

Skripsi ini dibawah bimbingan :

Rismawaty S.ikom., M.Si

Skripsi ini berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service On train Officer* Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Hubungan kualitas Pelayanan *Customer Service On train Officer* Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya. Sehingga untuk dapat melihat seberapa besar pengaruhnya, peneliti mencoba untuk menganalisis *Tanggible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Persepsi dan Harapan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya.

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional dengan teknis analisis deskriftif. Sebagai besar data dikumpulkan melalui Angket dan wawancara, serta didukung oleh study litelatur. Unit sampling adalah seluruh penumpang kereta api Argo Wilis Bandung-Surabaya, dengan populasi 452 orang, maka diperoleh sampel sebanyak 82 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah randam sederhana yaitu populasi dianggap homegen sehingga memiliki kesempatan untuk menjadi sample. Sebelum dilakukan penyebaran angket, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan realiilitas pada setiap item pertanyaan yang ada dalam angket dengan menggunakan program SPSS 17.0. data yang ada diperoleh dari hasil penyebaran angket,diberi skor, dianalisa dan diolah dengan menggunakan Koefesien Korelasi Regresi pada program SPSS 17.0.

Hasil penelitian menunjukan hubunganTanggible terhadap Kepuasan adalah sebesar 36.40%, Realiability terhadap kepuasan 27.80%, responsiveness terhadap kepuasan 45.5%, assurance terhadap kepuasan 38.8%, empathy terhadap kepuasan 61.4%, kualitas pelayanan terhadap persepsi 58.20%, kualitas pelayanan terhadap Harapan adalah sebesar 58.20%, hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis mengisyaratkan bahwa Ho ditolak Hα diterima

Kesimpulan,bahwa ada hubungan yang positif antara Kualitas pelayanan Customer service on train terhadap kepuasan penumpang kereta api Argo Wilis Bandung-Surabaya.

Saran, dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya diberikan *Customer Service On train* saja, tetapi seluruh petugas harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.