

ABSTRAK

Analisis Sikap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Argo Wilis sangatlah penting bagi perusahaan jasa, karena biasanya konsumen terlibat langsung dalam proses tersebut. Seperti halnya yang terjadi pada Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) dewasa ini. Pada saat sekarang ini perhatian masyarakat mengenai transportasi mengalami peningkatan. Mereka menuntut kualitas pelayanan tidak hanya pada saat di dalam kereta api saja, tetapi juga pada proses yang mencakup pelayanan pada saat pembelian tiket hingga sampai ke tempat tujuan. Maka dengan keadaan yang demikian pihak Perumka harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam penampilan fisik maupun non fisik untuk dapat bersaing dengan perusahaan jasa transportasi lainnya baik transportasi darat, laut maupun udara guna mendapatkan pelanggan yang loyal.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi pokok permasalahannya yaitu apakah factor atribut keyakunan dan evaluasi yang terdiri dari harga, keramahan, kecepatan, restoran, toilet, kenyamanan, kebersihan, keamanan, ketepatan waktu dan makanan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap konsumen dalam menggunakan jasa kereta api argo wilis.

Data penelitian ini diperoleh dengan cara *convenience sampling* pada 100 responden yang sedang menggunakan jasa kereta api argo wilis. Hipotesis diuji dengan menggunakan uji-t dan uji-f untuk analisis regresi dan uji beda jenjang kruskal-wallis. Hipotesis-hipotesis tersebut diuji dengan taraf signifikansi 5%.

Di samping itu, atribut aman dan waktu mendapat nilai keyakinan dan sikap tertinggi dari responden. Sedangkan yang masih dianggap kurang adalah atribut restoran dan makanan.

Dengan demikian manajemen Perumka perlu memperbaiki pelayanan dengan cara meningkatkan pelayanan ataupun membuat kebijakan baru. Untuk atribut restoran diatasi dengan cara menyediakan tempat yang nyaman dan bersih. Sedangkan untuk atribut makanan diatasi dengan cara menambah menu makanan.