

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jasa yang diberikan kereta api Eksekutif jenis Taksaka dan seberapa besar tingkat kualitas penumpang setelah merasakan pelayanan (jasa) yang diberikan oleh kereta api Eksekutif jenis Taksaka. Penelitian ini dilakukan dengan metode statistik dan diskriptif, hal ini bertujuan agar penelitian dapat memperoleh hasil yang akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Populasi yang diteliti adalah penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api Eksekutif jenis "Taksaka". Adapun lokasi penelitian distasiun Tugu Yogyakarta dengan pengambilan sampel diatas kereta api Eksekutif jenis Taksaka. Penilaian statistik dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probabilty* sampling model *convinience sampling* dengan jumlah responden 100. Metode pengolahan dan analisis menggunakan analisis kuantitatif, sedang untuk menguji hipotesis menggunakan uji beda rata-rata.

Melalui analisis yang dilakukan secara keseluruhan, berdasar diagram kartesius atribut-atribut seperti kereta api selalu berangkat tepat waktu, selalu tiba tepat waktu, serta staff mampu menyelesaikan keluhan konsumen di anggap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan demensi kualitas pelayanan (jasa) berupa *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, maupun *tangibles* yang diberikan kereta api Eksekutif jenis "Taksaka" belum memuaskan konsumen. Sehingga untuk strategi pemasaran karena keterbatasan pengalokasian sumberdaya serta perbaikan memerlukan investasi berupa modal yang tidak selalu ada maka perbedaan demensi kualitas ini menggunakan skala prioritas. Berdasarkan diagram kartesius Dimana demensi kualitas pelayanan (jasa) berupa *responsiveness* perlu di tingkatkan karena di anggap yang paling rendah dari demensi kualitas pelayanan lainnya.