

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Argowilis. Penelitian ini dilakukan didalam kereta api Argowilis yang berangkat dari stasiun Tugu Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang diberikan di kereta api Argowilis dan seberapa besar tingkat kepuasan penumpang setelah merasakan pelayanan (jasa). Penelitian ini dilakukan dengan metode statistik dan deskriptif. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat memperoleh hasil yang akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat.

Populasi yang diteliti adalah penumpang yang pernah melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api Argowilis jurusan Yogyakarta-Bandung. Sample yang digunakan sebanyak 96 responden dengan metode *convenience sampling*. Metode pengolahan dan analisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang. Penilaian statistik dilakukan dengan menggunakan instrument kuisisioner, selanjutnya diolah dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS12.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi yaitu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible* berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api Argowilis . Sedangkan dimensi yang paling berpengaruh adalah *realibility*.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen.