

Pengaruh konsep railqual dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus kereta penumpang antar kota pt kai = The effect of railqual concept of service quality towards customer satisfaction case study of Indonesian inter city train of pt kai / Kenji Bisma Wibawa Junardy

Kenji Bisma Wibawa Junardy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413453&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsep Railqual dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan kereta api antar kota milik PT.KAI. Data penelitian di dapatkan dengan menggunakan teknik Convenience-Sampling pada empat jenis kereta api antar kota sebagai sampel untuk penelitian ini. Hipotesis diuji dengan memanfaatkan multiple regression dan One- Way ANOVA kemudian diproses dengan SPSS 22 untuk Windows. Penelitian ini menilai kualitas pelayanan dari produk kereta antar kota milik PT.KAI, yang mana saat menjadi satu-satunya penyedia jasa moda transportasi kereta api. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep Railqual dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan dalam penelitian ini berguna untuk penelitian lebih lanjut untuk topik serupa dan juga bermanfaat bagi perusahaan penyedia jasa kereta api nasional yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap paling sesuai dengan seluruh kelas jasa yang ada bagi para konsumennya, untuk mencapai kepuasan pelanggan lebih baik lagi.

<hr>

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to recognize Railqual concept as a special determinant of service quality in railway industry influences the customer satisfaction of the Indonesian Railway Company (PT.KAI). Convenience sampling was used and four types of train passengers are used as the samples for this research. The hypotheses are tested by utilizing multiple regression and oneway ANOVA using the SPSS 22 for Windows. This research assesses the service quality of Indonesian Railway Company, as the only railway provider in Indonesia that has been transformed in a radical evolution. The results show that all Railqual elements effects customer satisfaction. The findings in this research are useful for further research in this topic and also benefit the railway company that seek to always improve and maintained their service quality that best suit passengers of different classes in order to achieve greater customer satisfaction.