

ABSTRAK

Physical evidence merupakan salah satu dari 8P pada bauran pemasaran jasa, *physical evidence* mempunyai beberapa elemen yang diantaranya *facility exterior*, *facility interior*, dan *other tangibles*. Dari ketiga elemen tersebut nantinya akan memberikan penilaian bagi konsumen kepada perusahaan tersebut. PT. KAI merupakan perusahaan jasa transportasi yang memberikan pelayanan *physical evidence* kepada penumpangnya. Namun selalu terjadi permasalahan pada PT. KAI DAOP 1 yaitu terjadinya penurunan volume penumpang di tahun 2011 dan selalu terjadi permasalahan yang menyangkut aspek fasilitas *physical evidence* menurut pemberitaan di media cetak atau elektronik dan hasil wawancara 30 penumpang kereta api. Maka penulis ingin meneliti apakah permasalahan tersebut akibat adanya ketidakpuasan dari konsumen pada *physical evidence* yang ditawarkan PT. KAI DAOP 1 Jakarta dan apakah ada besaran pengaruh dari *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan dan parsial dari *Facility Exterior*, *Facility Interior* dan *Other tangibles* terhadap kepuasan konsumen kereta api di DAOP 1 Jakarta dan seberapa besar pengaruh tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kausal, untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen kereta api di DAOP 1 Jakarta. Untuk penentuan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* jenis *convenience sampling*, dengan jumlah responden sebesar 100 responden yang didapat dari perhitungan dengan rumus Bernoulli. Penulis menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* PT. KAI baik secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan analisis data regresi linear berganda diketahui bahwa *physical evidence* secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 73,3%. Secara parsial *facility exterior* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan total pengaruh sebesar 30%, *facility interior* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan total pengaruh sebesar 65,3% dan *other tangibles* mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan total pengaruh sebesar 4,5%.

Kata Kunci : *Physical evidence, Facility Exterior, Facility Interior, Other Tangibles, Kepuasan Konsumen, PT. KAI DAOP 1*