

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Shanditya Whisnu, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STASIUN KERETA API BAGIAN TICKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI STASIUN TUGU YOGYAKARTA TAHUN 2011**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Bandung, 01 Oktober 2012

Yang membuat pernyataan,

Shanditya Whisnu

107402057

## ABSTRAK

Perkembangan transportasi saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi, sehingga tingkat persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin sulit. Sejalan dengan hal tersebut akan menjadi tantangan bagi transportasi darat yang dimiliki pemerintah (PT. Kereta Api). Dengan kualitas pelayanan yang optimal, diharapkan pihak yang memberikan jasa pemesanan tiket akan mampu memenuhi harapan dari konsumennya, mampu memenangkan persaingan yang pada akhirnya akan memperoleh laba yang maksimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan pemesanan tiket Kereta Api di Stasiun Tugu Yogyakarta. Sedangkan hipotesis penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan pemesanan tiket Kereta Api di Stasiun Tugu Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui pengaruh yang lebih dominan dari kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa pelayanan pemesanan tiket Kereta Api di Stasiun Tugu Yogyakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Manajemen Pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan jenis penelitiannya deskriptif kuantitatif. Adapun penelitian ini bersifat eksplanatori. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, mengedarkan daftar pertanyaan terhadap sampel

sebanyak 100 responden dan studi dokumentasi. Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda dengan melakukan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, hanya *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan pemesanan tiket Kereta Api di Stasiun Tugu Yogyakarta. Variabel yang dominan memiliki pengaruh signifikan adalah *reliability*.

Kata kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan pelanggan