

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api Kaligung Mas kelas eksekutif.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap pengguna jasa kereta api Kaligung Mas kelas eksekutif wilayah Daerah Operasi 4 Semarang sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dan kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji *Goodness of Fit* melalui koefisien regresi (R^2), uji F, dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,448X_1 + 0,304X_2$$

Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Kualitas Layanan (X_1), dan variabel Harga (X_2). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,411 menunjukkan bahwa 41,1 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 58,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *kepuasan pelanggan, harga tiket, kualitas layanan*