

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI KERETA API PRAMEKS JURUSAN
YOGYAKARTA – SOLO**

Yudi Purnomo

Abstract

Tujuan Study ini Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi kereta api PRAMEKS jurusan Yogyakarta - Solo. Dalam era globalisasi ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik maupun internasional. Hanya perusahaan yang dapat menghasilkan barang dan jasa berkualitas yang dapat menghadapi persaingan pada pasar global. Kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah dapat mengembangkan produk atau jasa yang lebih baik daripada pesaingnya. kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi kereta api PRAMEKS jurusan Yogyakarta – Solo. Variabel tangible adalah dimensi yang mempunyai factor dominan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi kereta api PRAMEKS jurusan Yogyakarta – Solo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non ramdon sampling* yaitu dengan metode *convinience sampling*, menggunakan sample 100 orang untuk penelitian suvey, Data analisis Validitas, Reliabilitas dan regresi berganda.

Kata kunci: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung dan kepuasan konsumen.