

## ABSTRAKSI

Mayda Dwi Iriantiningrum, nomor Mahasiswa 152130072, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Diagram Sarang Laba-laba (Studi pada Pelanggan KA Prameks di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing I Sigit Haryono dan Dosen Pembimbing II Adi Soeprapto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dilihat dari harapan pelanggan dan kinerja pelayanan KA Prameks melalui kuesioner pada Pada Pelanggan Kereta Api Prameks. Penelitian menggunakan tipe deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KA Prameks yang memulai atau mengakhiri perjalanan di Stasiun Lempuyangan. Ukuran sampel pada penelitian ini 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik analisis menggunakan dimensi SERVQUAL, Diagram Sarang Laba-laba dan Uji beda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan diagram sarang laba-laba dapat di lihat semua dimensi memiliki jarak antara titik harapan dan titik kinerja dan titik harapan berada diatas titik kinerja. Jarak atau perbedaan di sahkan dengan hasil uji beda, hasil uji beda dimensi Bukti Fisik sebesar 0,000 artinya adalah sah jika ada perbedaan signifikan dan ada ketidakpuasan pada dimensi Bukti Fisik, hasil uji beda dimensi Keandalan sebesar 0,000 artinya adalah sah jika ada perbedaan signifikan dan ada ketidakpuasan pada dimensi Keandalan, hasil uji beda dimensi Dayatanggap sebesar 0,000 artinya adalah sah jika ada perbedaan signifikan dan ada ketidakpuasan pada dimensi Dayatanggap, hasil uji beda dimensi Jaminan sebesar 0,000 artinya adalah sah jika ada perbedaan signifikan dan ada ketidakpuasan pada dimensi Jaminan, dan hasil uji beda dimensi Empati sebesar 0,000 artinya adalah sah jika ada perbedaan signifikan dan ada ketidakpuasan pada dimensi Empati.

Saran untuk KA Prameks adalah meningkatkan kinerja semua item yang ada di instrumen penelitian ini, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Diagram Sarang Laba-laba.