

ABSTRAK

Arifah Putri, Nomor Mahasiswa 152140136, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen PT KAI Gajayana kelas eksekutif), 2018. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, SS, MSI dan Dosen Pembimbing II Dr.H. Lukmono Hadi MS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurans*, dan *emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif. Tipe penelitian ini menggunakan *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT KAI Gajayana kelas eksekutif. Ukuran sampel pada penelitian ini 68 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simpel random sampling*. Teknik analisis data yang menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *regresi berganda*.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,000 < 0,05$), variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Berwujud (*Tangible*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,005 < 0,05$), variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,031 < 0,05$), variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,026 < 0,05$), variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,011 < 0,05$), variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Empati (*Empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : **Kualitas Layanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty***