

**Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Jurusan Jombang –
Pasar Senen (KA Bangunkarta Dan Gaya Baru Malam Selatan)**

ABSTRAK Oleh :

**Wandya Arum Ningtias
2061295**

**Dosen Pembimbing :
Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana pelanggan merasa puas atau terpenuhi dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan ini menjadi sangat penting untuk mengetahui seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Oleh karena sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kepuasan pelanggan kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan yang merupakan kategori kereta jarak jauh, jurusan Jombang-Pasar Senen pada kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan dengan jumlah total 200 responden , yaitu 100 responden pada setiap kereta. Jenis penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner secara langsung baik melalui link google form dan kuisisioner fisik. Kemudian teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan teknik sampel yang digunakan yaitu Convenience Sampling. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, sedangkan dalam melakukan analisis data menggunakan analisis olah data Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya hasil pada analisis CSI pada Kereta Api Bangunkarta sebesar 81,2% dengan nilai CSI 81,20, masuk pada kriteria “sangat puas”. Sedangkan hasil perhitungan CSI pada Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan sebesar 85,4% dengan nilai CSI 85,40 tersebut dengan kategori “sangat puas” juga. Meskipun keduanya masuk dalam kategori “sangat puas” tetapi perbandingan hasil CSI terdapat perbedaan nilai dimana kepuasan pelanggan Kereta Api Gaya Baru Malam Selatan lebih tinggi daripada kereta api Bangunkarta. Tetapi keduanya harus tetap mempertahankan pelayanan, mengevaluasi, dan memperbaiki kinerja pelayanan yang diberikan untuk kepuasan pelanggan yang maksimal.

**Kata kunci : Harapan, Kenyataan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*,
Assurance, *Emphaty*, Kepuasan Pelanggan**

**Comparison Analysis of Train Customer Satisfaction Jombang Department -
Pasar Senen (Bangunkarta and Gaya Baru Malam Selatan)**

ABSTRACT By :

**Wandya Arum Ningtias
2061295**

**Supervising lecturer :
Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

Customer satisfaction is a condition in which the customer feels satisfied or fulfilled with the product or service provided by the company. This customer satisfaction is very important to know how good the level of service provided by companies engaged in the field of service services is PT. Indonesian Railways (Persero). Therefore, researchers are interested in researching how the comparison between expectations and reality on the customer satisfaction of the Bangunkarta train and Gaya Baru Malam Selatan which is a long-distance train category, majoring in Jombang-Pasar Senen on the Bangunkarta train and Gaya Baru Malam Selatan with a total of 200 respondents, which is 100 respondents on each train. This type of research applies descriptive quantitative methods. The method of collecting data is done through questionnaires directly both through google form links and physical questionnaires. Then the sampling technique in this study uses the Non Probability Sampling method with the sample technique used, namely Convenience Sampling. Testing research instruments using validity tests, reliability tests, while in conducting data analysis using Customer Satisfaction Index (CSI) data processing analysis. Based on the results of the validity and reliability test, the five variables used in this study are tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, empathy, declared valid and reliable. Furthermore, the results of the CSI analysis on the Bangunkarta Railway were 81,20% with a CSI score of 81.20, included in the "very satisfied" criteria. Meanwhile, the results of the CSI calculation on the South Night New Style Train are 85.4% with the CSI 85.40 value with the "very satisfied" category as well. Although both of them are included in the "very satisfied" category, the comparison of CSI results has a difference in value where the customer satisfaction of the South Night New Style Train is higher than the Bangunkarta train. But both of them must maintain the service, evaluate, and improve the performance of the service provided for maximum customer satisfaction.

Keywords : Hope, Reality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction