

RINGKASAN

Yogi Indra Pramana (12.822.0036) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Distribusi CPO Di Sumatera Utara. Penelitian ini dibimbing oleh Ir.Gustami Harahap, MP selaku ketua komisi pembimbing dan Mitra Musika Lubis, SP, M.Si selaku anggota komisi pembimbing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO dan untuk mengetahui variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO.. Metode pengambilan sampel adalah metode sensus. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api dalam proses distribusi CPO dan sampel yang diambil adalah sebanyak 5 responden. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda.

Berdasarkan analisis linear berganda dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa. Dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur oleh 5 variabel yaitu variabel kehandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) dan kepuasan (Y) secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa. Variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam distribusi CPO adalah variabel ketanggapan dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh nilai sig = 0,06, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pengguna jasa. variabel jaminan dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh nilai sig = 0,06, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pengguna jasa. variabel jaminan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna jasa.

PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara agar dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar perusahaan-perusahaan selain yang sudah menggunakan jasa kereta api dalam pendistribusian CPO juga ada perusahaan lain yang mau bekerja sama dalam pendistribusian CPO. Kepuasan pengguna jasa sekarang sudah didapatkan dapat membantu perkembangan PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara, selanjutnya PT Kereta Api melalui pemberian informasi-informasi kepada pengguna jasa lainnya agar mau bekerjasama dalam pendistribusian CPO melalui jasa kereta api.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna jasa, Crude Palm Oil (CPO), PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara.

ABSTRACT

The purpose of this study is for knowing the quality of services which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles effect on user satisfaction services of PT Kereta Api Indonesia in Division 1 North Sumatra in the distribution of CPO and for knowing what variable most dominant influence on satisfaction of service users PT Kereta Api Indonesia Division 1 North Sumatra in the distribution of CPO. The sampling method was census method. Respondents in this study is a train service users in the process of distribution of CPO and samples taken between 5 respondents. The data collected are primary data and secondary data. The analytical method used is the analysis of linear regression.

Based on the multiple linear analysis in a test based on the level of significance was obtained F count is equal to 5,487 with sig = 0.005. Because sig = 0.000 < 0.05 indicates that the quality of service simultaneously together or simultaneously have a strong influence (significant) to increase service user satisfaction. In a test based on the level of significance was obtained F count is equal to 5,487 with sig = 0.005. Because sig = 0.000 < 0.05 indicates that service quality is measured by five variables: the reliability variable (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), physical evidence (X5) and satisfaction (Y) together or simultaneously have a strong influence (significant) to increase service user satisfaction. The most dominant variable and affect the service user satisfaction in the distribution of CPO is variable responsiveness to user satisfaction services are obtained sig = 0.06, meaning there is significant influence between variable responsiveness to user satisfaction services. guarantee variable with service user satisfaction obtained sig = 0.06, meaning there is significant influence between the variables guarantee the satisfaction of service users. guarantee variable also has a strong influence on the service user satisfaction.

PT Kereta Api Division 1 North Sumatra in order to improve the facilities and infrastructure that is better for companies other than those already using the train service in the distribution of CPO also there are other companies that cooperated in distribution CPO. Satisfaction of service users now been established to help the development of PT Kereta Api Division 1 North Sumatra, PT Kereta Api further through the provision of information to users of other services to cooperate in the distribution of CPO through train services.

Keywords: Service user satisfaction, Crude Palm Oil (CPO), PT Kereta Api Indonesia Division 1 North Sumatra