

## ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Angkutan Kereta Api Pada PT. Kereta Api (Persero). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan angkutan umum kereta api cenderung untuk meminimalkan waktu dan berinteraksi satu dengan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana faktor harga, fasilitas, kualitas pelayanan dan keselamatan dan asuransi dalam menggunakan angkutan Kereta Api, apakah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam menggunakan angkutan jasa kereta api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen atau penumpang yang menggunakan jasa angkutan PT. Kereta Api (persero) Cabang Medan, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yang dipilih berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, maka diperoleh 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan penelitian pustaka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS 21.0 (*statistic Product and Services Solution*) for windows. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga, fasilitas, kualitas pelayanan dan keselamatan dan asuransi, sementara Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial variabel keselamatan dan asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata-kata kunci (key word) :Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keselamatan dan Asuransi dan Kepuasan Konsumen.**

## ABSTRACT

The train service as the one of public transportation provides several factors to influencing the customer satisfaction, which is minimizing time and social interaction. The study aims to discover the relation between some factors toward the train service usage. The factors which are price, facility, service quality, safety and insurance are presumed to have an impact on the customer satisfaction. The research was organized by using the descriptive study at PT. Kereta Api (persero), Medan, Indonesia. The population of study are the entire customer and utilizing the accidental sampling, 100 respondents were selected as the sample size. Then, the survey distributed the questionnaire as the primary data, and literature research as the secondary data. Then again, the multiple regression analysis methods proposed as the means to analyze the data through SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Science) application software. The independent variables in this study are price, facility, service quality, safety, and insurance, whereas the dependent variable is the customer satisfaction. The result shows that price does not significantly influence the customer satisfaction partially. Similarly, the safety and insurance variable also has no relationship toward the dependent variable. However, the facility and the service quality significantly have an impact on the customer satisfaction partially.

*Keywords: price, facility, service quality, safety and insurance, customer satisfaction.*

## **MOTTO**

Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi  
orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

(Amsal 1 : 7)

The fear of the Lord is the beginning of knowledge, but fools  
despise wisdom and education.

(Proverbs 1 : 7)

