

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan, agar nantinya dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan konsumen pengguna kereta api bandara PT. Railink di Medan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *survey* dan digunakan untuk maksud penjelasan (*explanatory*). Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 2.583 orang dengan jumlah sampel sebanyak 96 dengan menggunakan bantuan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%. Pemilihan sampel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* jenis *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan dengan membagikan kuisioner kepada responden dengan skala *likert*. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS, diketahui bahwa : 1) variabel bebas yang terdiri dari : Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik, secara serentak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta api bandara PT. Railink di Medan, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari harga F_{tabel} ($F_{hitung} = 86.856 > F_{tabel} = 3,09$) dengan $\alpha = 5\%$ dan nilai signifikan ($0.00 < 0.05$). 2) variabel kondisi fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,114 > 1,985$) dengan nilai signifikan ($0.002 < 0.05$). 3) variabel kondisi nonfisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,378 > 1,985$) dengan nilai signifikan ($0.00 < 0.05$). Dan berdasarkan koefisien determinan diketahui variabel kondisi fisik dan nonfisik mempengaruhi variasi kepuasan konsumen pengguna kereta api bandara PT. Railink di Medan sebesar 65,1% dan sisanya dipengaruhi faktor lain sebesar 34,9%.

Kata Kunci : Kondisi Fisik dan Nonfisik, Tingkat Kepuasan