

ANALISIS PENGARUH KETEPATAN WAKTU, FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API BENGAWAN DI STASIUN PURWOSARI

**RENO SETA NURSAMEGA
16.13.0196**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan ketepatan waktu, kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api Bengawan di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api Bengawan di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari.

Metode penelitian berupa pendekatan kuantitatif (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Kereta Api Bengawan di Stasiun Purwosari yang jumlahnya tidak terhingga, maka diambil sampel sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, angket atau kuesioner, studi pustaka, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi regresi linier berganda, uji f, uji t, koefisien determinasi.

Kata Kunci : *Ketepatan waktu, kualitas pelayanan, harga tiket dan kepuasan penumpang.*