

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API EKONOMI AC JURUSAN BOGOR-JAKARTA DAN JAKARTA-BOGOR

Resty Mardiana, Teddy Oswari, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam rangka pembangunan negara kita masa kini dan masa yang akan datang, maka faktor pengangkutan, memegang peranan yang sangat penting. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainnya. Agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia. Demikian pula orang seringkali bepergian, dari satu daerah ke daerah lainnya, guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual/membeli barang, berkunjung ataupun hanya pergi rekreasi. Negara kita terdiri dari pulau-pulau yang membentang dari Barat ke Timur dan dari Utara ke Selatan. Untuk mencapai daerah-daerah tersebut, sangat dibutuhkan alat transport. Terdapat bermacam-macam alat transportasi di negara kita, salah satunya kereta api. Alat transportasi ini paling banyak diminati oleh berbagai kalangan. Oleh karena itu PT. KAI haruslah memprioritaskan kepuasan para pengguna jasanya.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen/penumpang dan apakah kenyamanan, pelayanan, dan harga yang diberikan PT. KAI khususnya untuk KRL Ekonomi AC Bogor-Jakarta dan Jakarta-Bogor sudah memenuhi kepuasan penumpang. Dari hasil analisis Chi Square χ^2 tabel = 26,296 lebih kecil dari χ^2 hitung = 169,92, maka keputusan yang didapat adalah tolak H_0 dan terima H_a yang artinya penumpang merasa puas terhadap kenyamanan, pelayanan dan harga yang diberikan oleh PT. KAI. Sedangkan dari hasil analisis Skala Likert penilaian penumpang terletak pada interpretasi puas dan cukup puas.