

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS : KA BANDARA STASIUN SUDIRMAN BARU,  
BNI CITY)**

**SKRIPSI**

**Program Studi : Manajemen**



**NAMA : SARI FATMANINGSIH**

**NIM : 041501503125027**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS : KA BANDARA STASIUN SUDIRMAN BARU,  
BNI CITY)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : SARI FATMANINGSIH**

**NIM : 041501503125027**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan, 2) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan, 3) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan, 4) Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, 5) Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan, 6) Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance & empathy* terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Bandara di Stasiun Sudirman Baru (BNI City).

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan Kereta Api Bandara di Stasiun Sudirman Baru (BNI City). Pengambilan sampel menggunakan rumus *Roscoe* dengan teknik *non probability sampling* sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) *Tangible* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, 2) *Reliability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, 3) *Responsiveness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, 4) *Assurance* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, 5) *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan konsumen

## **ABSTRAK**

*This research aims is to understand; 1) the influence of tangible toward to customer satisfaction, 2) the influence of reliability toward to customer satisfaction, 3) the influence of responsiveness toward to customer satisfaction, 4) the influence of assurance toward to customer satisfaction, 5) the influence of empathy toward to customer satisfaction, 6) the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance & empathy toward to Customer satisfaction airport train at Sudirman Baru Station (BNI City).*

*This research is done by conducting survey. The population of this research are consumers who have used it airport train at Sudirman Baru Station (BNI City). The sampling method done by non probability sampling technique with the sample of 60 people. The data collect method obtained by questionnaires which validity and reliability has been tested. Multiple regression are applied to answer the hypothesis as the analysis method.*

*The result of this research indicate that; 1) there is influence of tangible has a negative on customer satisfaction, 2) there is influence of reliability has a negative on customer satisfaction, 3) there is influence of responsiveness has a negative on customer satisfaction, 4) there is influence of assurance has a negative on customer satisfaction, 5) there is influence of empathy has a positive on customer satisfaction.*

*Keyword : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction*