

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. KAI *COMMUTER LINE* JABODETABEK
(STUDI KASUS: PELANGGAN *COMMUTER LINE* STASIUN DURI)**

SKRIPSI

Program Studi : Ekonomi



OLEH

NAMA : JOKO SUPARNO

NIM : 041201503125125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. KAI *COMMUTER LINE* JABODETABEK
(STUDI KASUS: PELANGGAN *COMMUTER LINE* STASIUN DURI)**

SKRIPSI

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



OLEH

NAMA : JOKO SUPARNO

NIM : 041201503125125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE QUALITY OF SERVICE, PRICING AND
CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER STATISFACTION At PT.KAI
KAI COMMUTER LINEJABODETABEK.
(CASE STUDY: CUSTOMER COMMUTER LINE STATION DURI)**

ESSAY

**Proposed as on the requirements for obtaining a degree in economics
Program Management – Strata 1**



By :

NAMA : JOKO SUPARNO

NIM : 041201503125125

**FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas Layanan, Harga, citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Data diperoleh dari responden yang dijadikan sampel dengan cara pengisian kuesioner. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif dengan hubungan kausal. Alat analisa regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), hipotesis pengujian parsial (t -test) dan pengujian simultan ANOVA (F -test). Berdasarkan analisa regresi berganda diperoleh hasil $Y' = 6,463 + 0,296X_1 + 0,148X_2 + 0,042X_3 + e$. Selanjutnya Hasil uji ANOVA (simultan) menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh sebesar 20,5% terhadap kepuasan pelanggan pada PT KAI Commuter Line Jabodetabek. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) sebesar 31,3% dan harga (X_2) sebesar 16,9% berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan citra perusahaan (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT KAI Commuter Line Jabodetabek. Sebaiknya PT KAI Commuter Line Jabodetabek lebih memperhatikan keterlambatan KRL, kereta anjlok, kereta mogok dan gangguan persinyalan. Agar citra perusahaan bisa lebih baik dimata pelanggan atau masyarakat.

Kata kunci: *kualitas layanan, harga, citra, perusahaan dan kepuasan pelanggan.*