

ABSTRAK

ASEP RIENDI SYAHMAULANA. NIM 2019116125. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Restoran Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Kereta Api Sembrani. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Deddy wahyudi, MM

Transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar dengan kaitannya dalam perekonomian menuju arah globalisasi menuntun sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berinovasi untuk menggunakan produk dan atau jasa salah satunya seperti restoran kereta api Sembrani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas restoran secara simultan terhadap kepuasan penumpang pada restoran kereta api Sembrani. Berdasarkan pada analisis parsial (uji t) diketahui nilai kualitas pelayanan secara signifikan berhubungan terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas restoran secara signifikan berhubungan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas restoran terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Restoran, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ASEP RIENDI SYAHMAULANA. NIM 2019116125. The Influence of Service Quality and Restaurant Facilities on Passenger Satisfaction on Sembrani Trains. Under the guidance of Mr. Drs. Deddy Wahyudi, MM

Transportation has a relational influence on economic development towards globalization, which causes some people to have very high mobility. Many transportation companies offer and innovate using products or services, one of which is the Keireita Api Seimbrani restaurant. This study aims to determine the impact of the quality of service and restaurant facilities on passenger satisfaction at the Sembrani train restaurant. Based on partial analysis (t test), it is known that the value of service quality is significantly related to customer satisfaction and restaurant facilities are significantly related to customer satisfaction. The results of multiple regression analyses show that service quality and facilities have a positive effect on customer satisfaction. The results of the analysis show that there is a positive relationship between service quality and restaurant facilities on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Restaurant Facilities, Customer Satisfaction.