**PENGARUH KULITAS PELAYANAN DAN TINGKAT HARGA TIKET KERETA API TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA KERETA API INDONESIA DI STASIUN TAWANG KOTA SEMARANG**

**S K R I P S I**

**Diajukan melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program**

 **Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

****

**oleh :**

**YAN EMANI**

**NPM : 211003632110438**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Stasiun Tawang Kota Semarang dibangun oleh perusahan Kereta Api Indonesia swasta Nederlandsch-Indische Spoorweg Maatschappij (NIS). Stasiun ini dirancang oleh aristek Belanda Shorh-Blauwboer dan diresmikan pada tanggal 1 Juni 1914. Sebelumnya pada tahun 1911 dilakukan peletakan batu pertama oleh Anna Wilhemina Van Lennop, putri kepala teknis NISM. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat harga tiket terhadap kepuasan konsumen pelanggan jasa Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang. Tipe penelitian ini adalah eksplanator. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang. Sampel penelitian ini dengan cara accidental sampling, sampel yang diambil 50 responden.Skala pengukuran yaitu skala ordinal.Teknik pengumpulan data menggunakan teknik,wawancara,observasi, kuesiner dan studi pustaka.Teknik pengolahan data menggunakan teknik, editing, coding, tabulating. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, dan kualitatif. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan rumus statistik *Product Moment* dan Kolerasi Ganda. Hasil penelitian ini adalah (1) Nilai peresentase kumulatif Kualitas pelayanan (Variabel X1) adalah 47,7% masuk dalam kategori tinggi karena berda pada interval 40%-59%. (2) Nilai peresentase kumulatif tingkat harga (Variabel X2) adalah 59,3% masuk dalam kategori tinggi karena berda pada interval 50%-69%. (3) Nilai peresentase kumulatif kepuasan konsumen pelanggan (Variabel Y) adalah 79,1% masuk dalam kategori tinggi karena berda pada interval 50%- 80%. (4) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang yaitu, rn > r t.5% dengan taraf signifikan 5% atau (0,681> 0,235). (5) Ada pengaruh tingkat harga terhadap kepuasan konsumen pelanggan Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang yaitu, rn > r t.5% dengan taraf signifikan 5% atau (0,777> 0,235). (6) Ada penagaruh kualitas pelayanan dan tingkat harga terhadap kepuasan konsumen pelanggan Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang yaitu, rn > r t.5% dengan taraf signifikan 5% atau (0,556>0,235). Saran dalam penulisan penelitian ini adalah 1. Dilihat dari hasil persentase jawabab responden kualitas pelayanan sebesar 47,7%, artinya unsur-unsur kualitas pelayanan belum diberikan secara maksima Masih terdapat 43,7% kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen pelanggan, sehingga kualitas pelayanan terus kembangkan agar konsumenn pelanggan meminati atau menggunakan jasa Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang.2. Dilihat dari hasil persentase jawabab responden tingakat harga sebesar 59,3%, artinya unsur-unsur tingkat harga belum diberikan secara maksimal. Masih terdapat 38,3% unsur-unsur tingkat harga yang belum dirasakan oleh konsumen pelanggan. Maka sebaiknya Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang lebih memperhatikan dan yang lebih menarik bagi para konsumen pelanggan, seperti pembelian diskon, promo-promo yang menari atau potongan harga kepada konsumen pelanggan agar mereka lebih sering lagi melakukan perjalanan dari atau ke menggunakan jasa transporasi Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang. 3 Dilihat dari hasil persentase jawabab responden kepuasan konsumen pelanggan sebesar 79,1%, artinya unsur-unsur kepuasan konsumen pelanggan belum diberikan secara maksimal. Masih terdapat 20,1% unsur-unsur kepuasan konsumen pelanggan yang belum dirasakan oleh konsumen pelanggan. Maka sebaiknya Kereta Api Indonesia di Stasiun Tawang Kota Semarang hendak perbanyakan kantor- kantor penjualan tuket Kereta Api Indonesia bahkan memudahkan akses okun jual beli tiket online haru dikembangkan agar mudah dijangkau oleh oleh konsumen pelanggan sehingga dapat membuat lebih merasa senang dan membuat pelanggan lebih merasa puas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Harga dan Kepuasan Konsumen Pelanggan