

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENT* DAN FASILITAS TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENUMPANG KELAS EKONOMI
(Studi Pada Stasiun Poncol PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
DAOP IV Semarang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

AGUS SUPRIYADI

NPM : 201003632110381

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH *SERVICE EXCELLENT* DAN FASILITAS TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENUMPANG KELAS EKONOMI (Studi Pada Stasiun Poncol PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang).

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2024

Dekan,



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2024

Dosen Pembimbing,



Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B.M.Si
NIDN : 0609078802

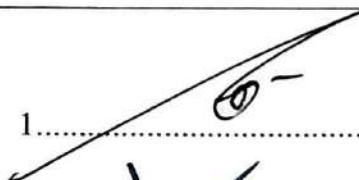


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Maret 2024

Waktu : 11.30 WIB.

| NO. | DOSEN PENGUJI | TANDA TANGAN |
|-----|----------------------------------|--|
| 1. | M. Hangga Novian, S.A.B, M.Si | 1.....  |
| 2. | Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B, M.Si | 2.....  |
| 3. | Dra. Wahyu Wirasati, MA | 3.....  |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Excellent* (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada penumpang kelas ekonomi Stasiun Poncol PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini terdiri dari penumpang kereta api kelas ekonomi Stasiun Poncol yang berjumlah 919.357 penumpang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling, dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Hasil analisis statistik menunjukkan *Service Excellent* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 8,452, yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,984. Demikian pula, pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) juga terbukti signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 3,887, yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,984. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa sebesar 71,2% *Customer Satisfaction* dapat dijelaskan oleh *Service Excellent* (X_1) dan Fasilitas (X_2), sementara 28,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *Service Excellent* (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y), dengan nilai f hitung sebesar 120,040 yang melebihi nilai f tabel sebesar 3,09.

Dalam kesimpulan, penelitian ini menegaskan bahwa *Service Excellent* (X_1) dan Fasilitas (X_2) memiliki peran penting dalam meningkatkan *Customer Satisfaction* (Y) pada penumpang kelas ekonomi di Stasiun Poncol PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. Temuan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Service Excellent*, Fasilitas, *Customer Satisfaction*.