

## ABSTRAK

**Ronny Mardhino (14053018) : Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman**

**Pembimbing: Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman. Penelitian ini berangkat dari fenomena yang terkait dengan ketidakpuasan penumpang terhadap layanan jasa kereta api Sibinuang. Penelitian ini merupakan jenis kausatif. Penelitian kausatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Dalam hal ini pengaruh harga dan layanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan kereta api Sibinuang jurusan Padang-Pariaman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner atau angket yang disebar di beberapa stasiun /*shelter* yang dilewati kereta api dan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 21. Untuk pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji statistik t dengan tingkat  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. 2) Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

**Kata kunci: Harga, Pelayanan, dan Kepuasan Penumpang.**