

ABSTRAK

Nadya Febri Ayunita: Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Menggunakan Analisis Faktor (Studi Kasus di Stasiun Padang/Simpang Haru Koridor Padang-Pariaman)

Transportasi merupakan suatu proses pengangkutan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi massal tertua di dunia. Kota Padang dan Pariaman adalah salah satu alternatif yang dilewati oleh kereta api. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Kota Padang dan Pariaman menggunakan kereta api adalah karena kereta api memiliki muatan/jumlah penumpang yang banyak, lebih aman, tepat waktu, nyaman, dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Salah satu analisis statistika yang dapat digunakan untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit yang dinamakan faktor adalah analisis faktor. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan jasa kereta api.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen/penumpang kereta api di Stasiun Padang (Simpang Haru) koridor Padang-Pariaman yang menggunakan jasa kereta api dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan dengan skala *likert*. Penelitian ini dimulai dengan mentransformasikan data, kemudian mencari rata-rata setiap variabel, dan dilanjutkan dengan *Factor Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa kereta api terhadap kepuasan penumpang adalah variabel yang mempunyai korelasi yang tinggi. Untuk faktor pertama pada kehandalan dan empati penumpang merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan persentase sebesar 48,4062% dan 44,7629%. Lalu faktor kedua pada daya tanggap, jaminan dan berwujud penumpang merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan persentase sebesar 28,8046%; 38,3733%; dan 30,9055%. Faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan jasa kereta api terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Padang (Simpang Haru) Koridor Padang-Pariaman adalah untuk faktor pertama yaitu kehandalan dan faktor kedua yaitu jaminan.

Kata kunci: Transportasi, Kereta Api, *Nonprobability Sampling*, *Accidental Sampling*, *Factor Analysis*.