

ABSTRAK

Dalam rangka mempermudah masyarakat untuk berpergian menggunakan transportasi darat dari Kota Bandung hingga Kota Surabaya pp, Kereta Api Argo Wilis dan kereta api Turangga merupakan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk melayani lintas Stasiun kota Bandung hingga Stasiun Surabaya Gubeng melalui Tasikmalaya – Yogyakarta dan sebaliknya yang memiliki kesan mewah dengan tempat duduk yang nyaman, banyak yang mengaku mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam kualitas pelayanannya setelah menaiki kereta api kelas eksekutif. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan kereta api Argo Wilis dan kereta api Turangga pada lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan). Lima dimensi tersebut merupakan alat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 400 responden yang pernah memiliki pengalaman menggunakan transportasi kereta api Argo Wilis dan kereta api Turangga di Pulau Jawa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif untuk menjawab bagaimana kualitas pelayanan kereta api Argo Wilis dan kereta api Turangga serta analisis komparatif untuk menjelaskan masing-masing kualitas pelayanan pada 5 dimensi SERVQUAL kereta api Argo Wilis dan kereta api Turangga, serta teknik analisis yang digunakan adalah uji beda *Mann Whitney*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan pada 5 dimensi SERVQUAL yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* kereta api Argo Wilis dan kereta api Turangga.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Mann-Whitney