

Abstrak

Luas wilayah Indonesia yang cukup luas membuat transportasi sebagai salah satu kebutuhan terpenting untuk masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah transportasi darat, dari berbagai macam transportasi darat kereta api merupakan salah satu transportasi favorit masyarakat Indonesia. Dengan menggunakan kereta api masyarakat dapat berpindah dari satu daerah ke daerah lainnya dalam waktu yang cukup singkat dan aman. PT Kereta Api Indonesia adalah perusahaan yang menawarkan jasa transportasi kereta api. Salah satu stasiun yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia adalah Stasiun Malang Kota baru yang letaknya berada di Kota Malang provinsi Jawa Timur, dimana kota ini dikenal sebagai salah satu destinasi wisata masyarakat Indonesia. Oleh karena manajemen Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru perlu untuk memberikan kepuasan pelanggan yang melakukan perjalanan melalui stasiun ini. Pada penelitian yang dikerjakan, peneliti akan menguji pengaruh dimensi variabel kualitas layanan, akses, harga, dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Malang Kota Baru. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif memakai analisis regresi linier berganda. Data disebarkan menggunakan kuesioner, dan ditujukan kepada 400 responden yang merupakan penumpang di Stasiun Malang Kota Baru. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan dan akses mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu variabel lainnya yaitu harga dan kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun Malang Kota Baru.

Kata Kunci : Kualitas layanan: Akses: Harga: Kompetensi Karyawan: Kepuasan Pelanggan