

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
PROGO KELAS EKONOMI DI STASIUN LEMPUYANGAN KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

ELENA PRANTIKA

11190653

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen (S1)



**DISUSUN OLEH :
ELENA PRANTIKA**

11190653

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elena Prantika
NIM : 11190653
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API PROGO KELAS EKONOMI DI STASIUN LEMPUYANGAN KOTA YOGYAKARTA”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 17 Juni 2024

Yang menyatakan



(Elena Prantika)

NIM.11190653

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API PROGO KELAS EKONOMI DI STASIUN LEMUYANGAN KOTA YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ELENA PRANTIKA

11190653

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

pada tanggal 27 Mei 2024

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

(Ketua Tim / Dosen Penguji)

2. Yohanes Michael Christanto, S.S., MM

(Dosen Penguji)

3. Jonathan Herdioko, SE.,MM

(Dosen Pembimbing))

: 
: 
: 

Disahkan Oleh:

Yogyakarta, 27 Mei 2024



Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi

Dr. Perminas Pangeran, M.Si., CSA., CRP

Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRESEPSI HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
PROGO KELAS EKONOMI DI STASIUN LEMPUYANGAN KOTA
YOGYAKARTA**

Yang Saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika di kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 13 Mei 2024



Elena Prantika

11190653

HALAMAN MOTTO

(Yesaya 43:5)

“Janganlah takut, sebab Aku ini menyertai engkau”

(Amsal 23:18)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Filipi 4:13)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Roma 12:12)

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa”

(Filipi 4:6-7)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah. Dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus”

"kita harus tetap waspada,
Karena hidup tak selalu berjalan sesuai keinginanmu."

Baek Hyun Woo

“Aku akan perintahkan diriku dan mengatakan bahwa aku mampu. Aku akan mengalahkan keraguan, rasa takut, perasaan minder dan menukarnya dengan keberanian”

Merry Riana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur dan ucapan terimakasih, kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, hikmat, akal budi serta selalu menuntun dan menyertai setiap langkah saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, (Alm) Ayah Melki L.Nyaru dan Ibu Sonalia yang selalu mendoakan, mendidik, memberi semangat, nasehat, motivasi dan menjadi panutan terbaik bagi penulis agar selalu kuat dan sabar dalam menghadapi apapun yang terjadi dalam hidup serta dukungan secara finansial untuk memenuhi semua kebutuhan penulis selama menempuh pendidikan di kota Yogyakarta sampai selesai. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang yang telah Ayah dan Ibu diberikan.
3. Kakak tercinta Yandri Natha S.T dan Adik tercinta Yulia Ervani yang selalu mendoakan, terimakasih telah menghibur dan memberikan dukungan semangat sampai skripsi ini selesai dengan baik.
4. Dosen pembimbing Bapak Jonathan Herdioko S.E., M.M yang telah sabar dalam membimbing, membantu, memberikan saran dan mengarahkan serta meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Dosen Bapak Edhy Nugroho Widiantoro M.Sc yang telah membantu dan mengajarkan penulis dalam mengolah data responden.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah.
7. Sahabat dan teman -teman dari awal kuliah yang banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan seluruh responden yang telah bersedia membantu serta meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis berikan sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tujuan dari Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar sarjana Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa masukan, bimbingan, saran dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Jonathan Herdioko S.E., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan bantuan selama menyusun skripsi ini.
2. Bapak, Ibu, Kakak, Adik dan keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat, teman – teman dan responden yang memberikan bantuan dan semangat selama saya menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan masukan akan sangat bermanfaat bagi penulis agar dapat melengkapi kekurangan yang ada. Penulis berharap Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan membantu dalam penelitiannya selanjutnya atau sebagai referensi dalam ilmu manajemen kedepannya.

Yogyakarta, 13 Mei 2024



Elena Prantika

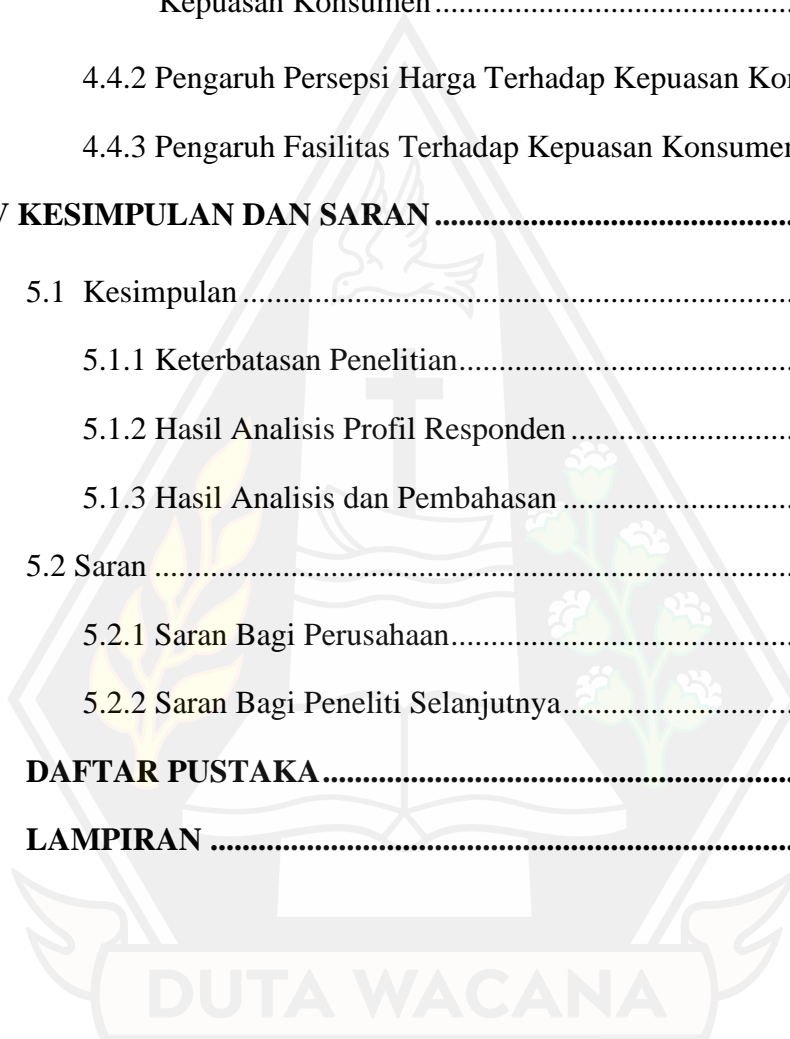
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Batas Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12

2.3. Harga.....	13
2.3.1 Pengertian Harga.....	13
2.4. Persepsi Harga	14
2.4.1 Pengertian Persepsi Harga	14
2.4.2 Indikator Persepsi Harga.....	15
2.5. Fasilitas	15
2.5.1 Pengertian Fasilitas	15
2.5.2 Indikator Fasilitas	17
2.6. Kepuasan Konsumen	17
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.6.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.7. Penelitian Terdahulu	18
2.8. Kerangka Berpikir.....	21
2.9. Pengembangan Hipotesis	22
2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.9.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.	
2.9.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Data Dan Sumber Penelitian.....	25
3.1.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	25
3.1.2 Jenis Data Penelitian	25
3.2. Sumber Data	26
3.2.1 Data Primer	26
3.2.2 Data Sekunder.....	26
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	27

3.3. Populasi Dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Teknik Sampling.....	28
3.4. Pengertian Variabel Dan Pengukuran.....	29
3.4.1 Pengertian Variabel.....	29
3.4.2 Pengertian Variabel Operasional	30
3.4.3 Skala Pengukuran Data	32
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.5.1 Uji Validitas (Keakuratan Indikator)	33
3.5.2 Uji Reliabilitas (Keandalan Variabel).....	34
3.5.3 Analisis Deskriptif	35
3.6. Uji Hipotesis	35
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.6.3 Uji Signifikasi Stimulan (Uji F).....	36
3.6.4 Uji Parsial (Uji t).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Sampel Penelitian	39
4.2. Statistik Deskriptif	39
4.2.1 Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.2.3 Karakteristik Responden	41
4.2.4. Kesimpulan Dari Perhitungan Profil Responden.....	44
4.3. Uji Hipotesis	44
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44

4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.3.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	47
4.3.4 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	49
4.4. Pembahasan Hasil	51
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.1.1 Keterbatasan Penelitian.....	55
5.1.2 Hasil Analisis Profil Responden	55
5.1.3 Hasil Analisis dan Pembahasan	56
5.2 Saran	57
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	57
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Subkelas Dan Biaya Tiket Kereta Api Progo Kelas Ekonomi.....	4
Tabel 1.2 Jadwal Kereta Api Progo Stasiun Lempuyangan (Yogyakarta) - Pasar Senen (Jakarta)	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	43
Tabel 4.7 Frekuensi Penggunaan Dalam 6 (enam) Bulan Terakhir	43
Tabel 4.8 Hasil Dari Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	49



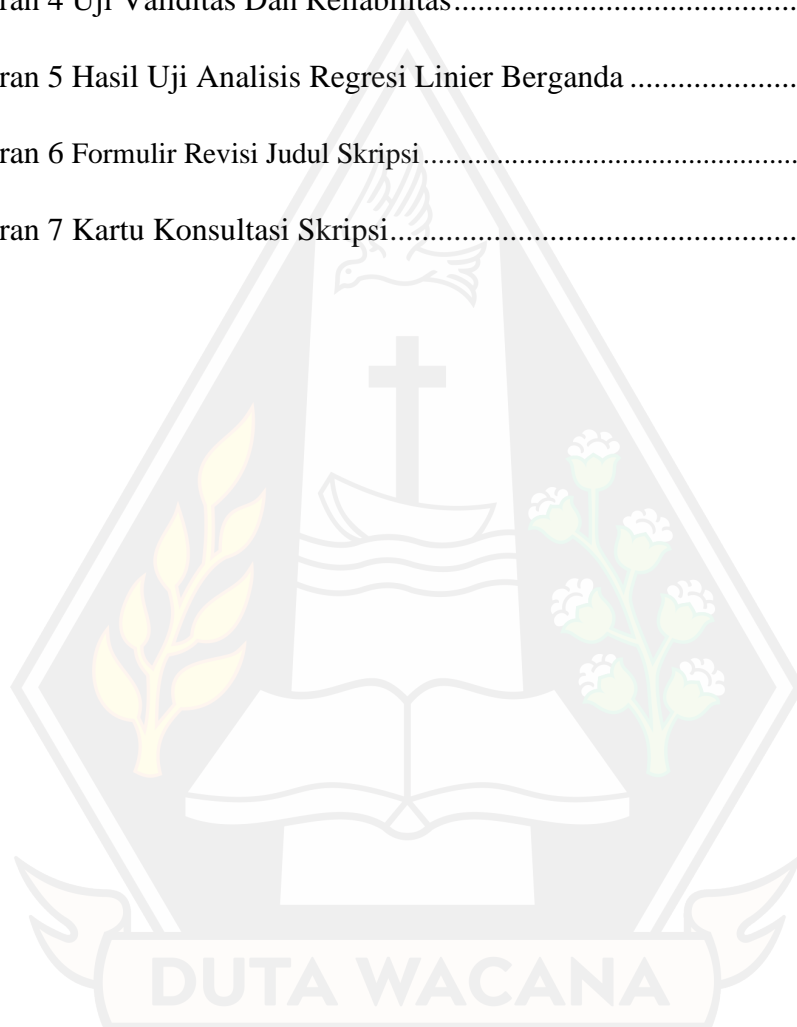
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia (Januari 2020-Mei 2023).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Data Profil Responden.....	68
Lampiran 3 Data Jawaban Responden.....	73
Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Lampiran 6 Formulir Revisi Judul Skripsi.....	93
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Skripsi.....	94



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API PROGO KELAS EKONOMI DI STASIUN LEMPUYANGAN KOTA YOGYAKARTA

Elena Prantika

11190653

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: elenaprantika27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Progo kelas ekonomi di Stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa kereta api dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data kemudian diolah dengan aplikasi SPSS dengan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikan secara stimulan (Uji F), dan uji parsial (Uji t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai *adjusted R square* pada uji koefisien determinasi adalah 0.641 yang berarti variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 64,1% sedangkan sisanya 35,9%. Hal ini dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, persepsi harga, fasilitas, kepuasan konsumen.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF ECONOMY CLASS PROGO TRAIN AT LEMPUYANGAN TRAIN STATION YOGYAKARTA

Elena Prantika

11190653

Management Department, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email: elenaprantika27@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price perception and facilities on customer satisfaction train progo economy class at Lempuyangan train station in Yogyakarta. Method used in this research is quantitative research. This research used questionnaires to collect data. Population in this study are consumers who have used it within the last one year. The number of samples in this study is 100 respondents and using purposive sampling technique. Then data processed with SPSS application with analytical technique validity test, realibility test, multiple linear regression test, determination coefficient test, stimulant significant test, and partial test.

Based on the results of the test and analysis, it shows that service quality variables, price perception and facility together influence the consumer satisfaction variable with significance value $0,000 < 0,05$. Service quality variable, price perception and facilities partially significant effect on consumer satisfaction. F test earned value adjusted R square that 0,641 which means variables service quality, price perception, and facilities influence on the customer satisfaction variable is equal to 64,1% while the rest 35,9% is influenced by other variables other than service quality, price perception, facility which was not tested in this study

Keywords: service quality, price perception, facility, consumer satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menyesuaikan perkembangan zaman, mobilitas menjadi hal sangat penting dalam menunjang dan membantu pemindahan barang atau manusia dari satu area ke area lain. Transportasi yang lazim digunakan untuk perpindahan tersebut dapat berupa kendaraan darat, laut, atau udara, termasuk kendaraan umum dan pribadi yang dikendalikan oleh manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia agar dapat melakukan aktivitasnya sehari-hari walaupun tempat tersebut jauh. Hampir setiap orang menggunakan transportasi setiap harinya untuk berangkat ke sekolah, mengangkut hasil panen, ternak, bahan pangan, berbelanja, bepergian keluar kota atau bahkan sekedar berjalan-jalan.

Kereta api dianggap sebagai sarana transportasi yang andal yang banyak digunakan dan disukai oleh banyak orang yang suka bepergian ke luar kota. Karena selain menghindari kemacetan, kereta api juga cukup irit dan efisien sehingga menghemat waktu perjalanan. Kereta api merupakan transportasi yang bisa membawa penumpang dalam volume yang besar dalam waktu yang bersamaan.

**Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia (Januari 2020-
Mei 2023)**



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) 3 Juli 2023

Berdasarkan gambar 1.1 laporan Badan Pusat Statistik , di bulan Mei 2023, jumlah penumpang kereta api di Indonesia berjumlah 30,53 juta jiwa, menunjukkan peningkatan sebesar 7,79% dari bulan sebelumnya dan 29,41% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, mencatat rekor tertinggi sejak dimulainya pandemi Covid-19. Secara khusus, di Pulau Jawa, jumlah penumpang kereta api meraih 29,88 juta jiwa, dengan 23,71 juta orang di wilayah Jabodetabek dan 6,17 juta orang di luar Jabodetabek. Sementara itu, di Pulau Sumatra, terdapat total 648 ribu penumpang. Meskipun popularitasnya meningkat, jumlah penumpang kereta api masih belum mencapai angka sebelum pandemi pada Februari 2020 yang mencapai 32,28 juta orang. Selama lima bulan pertama tahun 2023, jumlah penumpang kereta api secara keseluruhan 443,95 juta jiwa, menunjukkan peningkatan sebesar 375,56% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

PT Kereta Api Indonesia menawarkan berbagai pilihan kelas bagi warga yang ingin melaksanakan perjalanan memakai kereta api, kelas tersebut sering disebut kelas ekonomi, kelas bisnis, kelas eksekutif dan luxury. Perbedaan dari beberapa kelas tersebut yaitu pada kualitas pelayanan, rentang harga yang ditawarkan dan fasilitas seperti kursi yang dapat dimiringkan dan terdapat sandaran kaki bagi penumpang.

Seperti yang telah diketahui bersama sesuai dengan nama kelasnya, harga tiket kereta api kelas ekonomi merupakan harga yang paling terjangkau dari semua kelas tiketnya. Perbedaan kelas kereta dapat dilihat dari penataan tempat duduknya. Ada beberapa tipe kereta ekonomi yaitu dari kapasitas kursi 106, 80 hingga 64 kursi. Formasi tempat duduk kelas ekonomi yaitu 2-3 dan 3-3 yang berhadapan dengan penumpang lainnya dengan sandaran punggung yang belum bisa dimiringkan. Namun untuk kelas ekonomi terbaru seperti ekonomi *new image* dan ekonomi *premium* sudah memiliki susunan kursi 2-2 dengan fasilitas kursi yang bisa dimiringkan. Selain itu, di dalam gerbong kereta api kelas juga tersedia fasilitas AC atau pendingin udara sehingga penumpang tidak diperbolehkan merokok di dalam gerbong, selain itu tersedia colokan listrik yang bisa digunakan selama perjalanan, terdapat rak bagasi di atas tempat duduk penumpang yang bisa digunakan untuk menyimpan barang bawaan, jendela yang dilengkapi gordena, toilet dan tempat duduk yang dilengkapi dengan reclining seat yang dapat mencegah badan pegal sepanjang perjalanan.

Harga tiket KA Progo merupakan harga tiket paling ekonomis dibandingkan dengan kereta kelas ekonomi lainnya yaitu dari harga Rp 175.000 – Rp 240.000 per

orang. Kelas ekonomi menjadi pilihan kelas kereta api yang paling banyak dipilih masyarakat, terutama pada hari libur dan hari raya.

Berdasarkan data KAI (sumber kumparan.com), konsumen kereta api kelas ekonomi mendominasi angkutan lebaran 2023. Jumlahnya mencapai 68 persen dari total konsumen. Okupansi yang tinggi pada kelas ekonomi KA Jarak Jauh tentunya disebabkan karena tarif tiket yang terjangkau. Selain itu kelas ekonomi memiliki beberapa subkelas yang menawarkan harga yang sangat ramah di kantong.

Pada Kereta Api Progo kelas ekonomi terdapat 7 subkelas yaitu C, CA, CB, CC, P, Q dan S. Dari ketujuh subkelas tersebut, urutan yang paling tinggi adalah CB dan CA. Kemudian disusul oleh C, P, Q dan S. Berdasarkan keterangan dari KAI, perbedaan subkelas tersebut hanya terletak pada harga tiketnya. Ada tujuh subkelas dan biaya tiket yang harus dibayar oleh penumpang Kereta Api Progo Kelas Ekonomi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Subkelas dan biaya tiket Kereta Api Progo Kelas Ekonomi

No	Subkelas	Harga
1.	Ekonomi CA	Rp 220.000
2.	Ekonomi CB	Rp 230.000
3.	Ekonomi CC	Rp 240.000
4.	Ekonomi S	Rp 175.000
5.	Ekonomi Q	Rp 190.000
6.	Ekonomi P	Rp 200.000
7.	Ekonomi C	Rp 210.000

Sumber : Kumparan.com

Di antara tujuh sub kelas tersebut fasilitas dan pelayanan yang didapatkan konsumen sama tidak ada perbedaan fasilitas dan pelayanan. Subkelas hanya berfungsi sebagai pembeda tarif saja dengan adanya variasi tiket ini, sehingga konsumen memiliki lebih banyak pilihan. Jika konsumen ingin mengambil tiket yang lebih murah, maka harus memesan terlebih dahulu agar tidak kehabisan.

Kereta api kelas ekonomi memiliki durasi perjalanan yang paling panjang di antara kelas lainnya, hal itu dikarenakan kereta api kelas ekonomi berhenti di setiap stasiun kereta api. Kereta api progo melayani perjalanan dari stasiun lempuyangan (Yogyakarta)–Stasiun Pasar Senen (Jakarta) dan sebaliknya. Perjalanan dari Yogyakarta ke Jakarta diperkirakan akan berlangsung sekitar 9 jam, sehingga kereta diharapkan tiba di Stasiun Pasar Senen sekitar tengah malam. Sebaliknya, KA Progo direncanakan berangkat dari Stasiun Pasar Senen sekitar pukul 22:20 malam. Perjalanan dari Jakarta ke Yogyakarta diperkirakan memakan waktu berkisar 8 jam 18 menit, sehingga kereta diharapkan sampai di Yogyakarta pada pukul 06:38 pagi hari berikutnya. Rute tersebut berlangsung setiap hari, terdapat beberapa stasiun pemberhentian yang akan dilalui oleh kereta api progo yaitu : Stasiun Wates, Kutoarjo, Gombong, Kroya, Purwokerto, Cirebon Prujakan, Bekasi, Jati Negara Dan Pasar Senen. Jika ingin membeli tiket dari salah satu stasiun tersebut, maka harga akan jauh berbeda dibandingkan rute penuh.

Tabel 1.2 Jadwal KA Progo Rute Stasiun Lempuyangan (Yogyakarta) -Stasiun Pasar Senen (Jakarta)

Stasiun KA	Jam Datang	Jam Berangkat
Lempuyangan	-	14.45 WIB
Wates	15.17 WIB	15.20 WIB
Kutoarjo	15.52 WIB	15.59 WIB
Gombong	16.50 WIB	16.52 WIB
Kroya	17.28 WIB	17.32 WIB
Purwokerto	18.15 WIB	16.29 WIB
Cirebon Prujakan	20.26 WIB	20.37 WIB
Bekasi	23.12 WIB	23.14 WIB
Jati Negara	23.30 WIB	23.32 WIB
Pasar Senen	23.42 WIB	-

Sumber : Traveloka.com

Saat ini agar mampu bersaing, jasa transportasi berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan pada setiap konsumennya. Konsumen dapat merasakan kepuasan tersebut setelah membandingkan kenyataan dengan harapannya terhadap jasa yang mereka gunakan. Harapan tersebut dipengaruhi beragam faktor berupa pengalaman konsumen, persepsi konsumen pada kualitas pelayanan yang diberikan serta apakah harga terjangkau sesuai dengan manfaat yang diterima.

Schiffman serta Kanuk (2004 :186) mengemukakan persepsi harga mempunyai efek signifikan pada niat beli serta kepuasan konsumen. Di konteks ini, persepsi harga merujuk pada pemikiran atau pemahaman konsumen terhadap harga tertentu, seperti apakah dianggap tinggi, murah, atau sesuai, dan hal ini sangat memengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen.

Harga adalah imbalan uang yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi sebagai imbalan atas pelayanan jasa dan produk yang diberikan. Berdasarkan Basu Swastahuna (2010:147) harga ialah segenap uang yang diperlukan untuk

memperoleh suatu perpadanan barang serta jasa. Sebelum melakukan pembelian, harga dijadikan faktor penentu pokok yang diperhitungkan konsumen.

Fasilitas adalah semua hal yang mempermudah konsumen dalam memanfaatkan suatu pelayanan atau jasa. Ini mencakup semua aspek fisik yang tersedia sebelum pelayanan diberikan kepada konsumen (Tjiptono, 1997).

Menurut Lupiyoadi (2009:168), kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menentukan kesuksesan sebuah bisnis jasa. Salah satu pendekatan untuk memastikan kepuasan konsumen adalah dengan terus meningkatkan standar pelayanan. Dengan memperbaiki kualitas pelayanan, perusahaan dapat memperkuat loyalitas konsumen mereka

Berlandaskan paparan latar belakang, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai subjek penelitian melalui judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prsepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi Di Stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta?

- b. Apakah persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta?
- c. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk memahami apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta.
- b. Untuk memahami apakah persepsi harga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen Kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta.
- c. Untuk memahami apakah fasilitas berpengaruh signifikan pada Kepuasan konsumen kereta Api Progo Kelas Ekonomi stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan juga tujuan penelitian yang telah diuraikan, penulis berkeinginan penelitian ini bisa bermanfaat sebagai berikut:

- a. Untuk Peneliti

Sebagai tempat untuk belajar menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, persepsi harga serta fasilitas pada kepuasan konsumen kereta api

Progo kelas ekonomi stasiun lempuyangan yang ada di kota Yogyakarta. Penelitian ini berguna untuk penulis supaya mengimplementasikan ilmu pemasaran yang dipelajari selama kuliah.

b. Untuk Badan Usaha

Hasil dari penelitian diharapkan bisa berguna dan memberikan pengetahuan bagi perusahaan berhubungan dengan jasa terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan persepsi harga serta fasilitas pada kepuasan konsumen.

c. Untuk Pembaca

Hasil penelitian ini diinginkan bisa dijadikan rujukan serta data bisa membantu untuk penelitian selanjutnya ketika mengambil variabel subjek yang serupa.

1.5. Batas Penelitian

Untuk mencegah penelitian ini menjadi terlalu luas dan keluar dari topiknya, peneliti memberikan batasan sebagai berikut:

- a. Tempat penelitian dilaksanakan di Kota Yogyakarta.
- b. Waktu Penelitian : Maret - April 2024
- c. Responden penelitian : Masyarakat yang pernah memakai jasa Kereta Api Progo Kelas Ekonomi dari Stasiun Lempuyangan.
- d. Jumlah Responden : 100 orang responden
- e. Profil Responden
 - a. Jenis Kelamin : Laki – laki dan Perempuan

- b. Umur : 17 tahun - 21 tahun
22 tahun - 26 tahun
27 tahun - 31 tahun
>31 Tahun
- c. Pengeluaran : Rp 500.000 - Rp 1.500.000
>Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000
>Rp 3.000.000 - Rp 4.500.000
>Rp 4.500.000
- d. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta,
Wirausaha, TNI/Polri, IRT, dll.
- f. Berapa kali menggunakan kereta Api Progo kelas Ekonomi rute
Lempuyangan-Pasar Senen dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir dari
bulan november 2023 – bulan April 2024.
- 1-2 Kali
3-4 Kali
5-6 Kali
>6 Kali
- g. Variabel independen : Kualitas Pelayanan X1
Persepsi Harga X2
Fasilitas X3
- h. Variabel dependen : Kepuasan Konsumen

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil pelaksanaan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga serta fasilitas pada kepuasan konsumen kereta api progo kelas ekonomi di stasiun lempuyangan kota yogyakarta kesimpulannya diantaranya:

4.1.1. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel independen yang bisa berpengaruh pada kepuasan konsumen yakni: kualitas pelayanan, persepsi harga serta fasilitas, oleh karena itu masih banyak variabel independen lain yang bisa berpengaruh pada kepuasan konsumen. Peneliti mengumpulkan data dengan mengedarkan kuesioner kepada 100 responden melalui google formulir dan tercetak, kemudian jawaban dari responden diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

4.1.2. Hasil Analisis Profil Responden

- a. Persentase berlandaskan jenis kelamin penelitian ini didominasi perempuan yaitu senilai 66% atau sebanyak 66 orang
- b. Persentase berlandaskan usia penelitian ini didominasi usia 22 – 26 tahun yaitu sebesar 81% atau sebanyak 81 orang
- c. Persentase berlandaskan pekerjaan penelitian ini didominasi pelajar/mahasiswa yakni sebesar 47% atau sejumlah 47 orang

- d. Persentase berdasarkan pengeluaran per bulan didominasi oleh responden yang pengeluarannya dalam rentang Rp 500.000 – Rp 1.500.000 yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 43%.
- e. Berdasarkan frekuensi penggunaan didominasi oleh responden dengan penggunaan jasa Kereta Api Progo Kelas Ekonomi di stasiun Lempuyangan sebanyak 1 - 2 kali dalam 6 (enam) bulan terakhir sebanyak 63 orang atau sebesar 63%.

5.1.3 Hasil Analisis dan Pembahasan

Berlandaskan hasil analisis serta paparan dari penelitian yang sudah dilaksanakan pada variabel kualitas pelayanan, persepsi harga serta fasilitas pada kepuasan konsumen kereta api progo kelas ekonomi di stasiun lempuyangan kota yogyakarta dengan pengujian sampel sejumlah 100 responden yang pernah memakai jasa kereta api progo dari stasiun lempuyangan dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir. Penelitian di uji memakai uji regresi linier berganda, koefisien determinasi R², Uji F serta Uji t kesimpulannya ialah :

- a. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif juga signifikan pada Kepuasan Konsumen Pada Kererta Api Progo Kelas Ekonomi
- b. Variabel Persepsi Harga mempunyai pengaruh positif juga signifikan pada Kepuasan Konsumen Pada Kererta Api Progo Kelas Ekonomi
- c. Variabel Fasilitas mempunyai pengaruh positif juga signifikan pada Kepuasan Konsumen Pada Kererta Api Progo Kelas Ekonomi

4.2. Saran

4.2.1. Saran Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan harus terus meningkatkan pemberian kualitas pelayanan kepada konsumen, termasuk memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang cepat. Karena dengan kualitas pelayanan optimal bisa mewujudkan kepuasan untuk konsumen, dan konsumen yang puas cenderung akan menggunakan jasa perusahaan tersebut kembali di masa mendatang.
- b. Perusahaan harus tetap menjaga harga terjangkau dan sebanding bersama kegunaan yang diperoleh oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendorong konsumen agar tetap melakukan pembelian dan menggunakan jasa Kereta Api Progo Kelas Ekonomi.
- c. Demi memberikan kenyamanan bagi konsumen peneliti menyarankan perusahaan menambahkan fasilitas yang masih kurang sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen dimasa mendatang.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk penelitian berikutnya bisa menjadi bahan referensi dan pengetahuan dalam menyusun tugas akhir dan bagi peneliti selanjutnya bisa memakai variabel independen lain yang bisa berpengaruh pada kepuasan konsumen. Semisal kualitas produk, harga, suasana dan variabel lainnya yang sesuai dengan topik yang diangkat

- b. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang sama dan diharapkan dapat meneliti topik yang berbeda seperti pelayanan jasa lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- 1 Dhiani Dyahjatmayanti, 2. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Bandar Udara International Lombok. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol. 5, No.1. Kota Lombok.
- Ihairun Nissa, 2. A. (Juli 2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Ground Handling Dirgantara* , Vol.4, No.1.
- Ananda Rizki Aulia, A. L. (2019). Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, Vol 4. Kota Bogor.
- Anggy Giri Prawiyogi¹, T. L. (2021). Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, Vol 5 Nomor 1 Halaman 446-452. Kota Subang.
- Annur, C. M. (2023, 07 26). *Jumlah Penumpang Kereta Meningkatkan Pada Mei 2023, Tertinggi Sejak Pandemi*. Diambil Kembali Dari Databoks: <https://Databoks.Katadata.Co.Id>. Diakses Pada Tanggal 17 Oktober 2023.
- Aprillia Darmansah, S. Y. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee Di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurja*, Vol. 1, No. 1.
- Avitrain Hali Wiedyani¹), R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang- Jakarta Gambir. *Prosiding Sendi*.
- Brenda Yohana Walangitan¹, L. O. (2022). Pengaruh Diskon Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Untuk Menggunakan Transportasi Online (Studi Pada Konsumen Maxim Di Kota Manado). *Jurnal Emba*, Vol. 10 No. 4.
- Cendana, A. (2023, Febuari 06). *Pelajari Perbedaan Kelas Kereta Api, Ada Apa Saja*. Retrieved From Traveloka: <https://www.Traveloka.Com/Id-Id/Explore/Tips/Pl-Perbedaan-Kelas-Kereta-Api-Indonesia>. Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2023.
- Christalisana¹, C. (2018). Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan

Pada Proy Ek Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, Volume 7 No 1. Kota Pandeglang

- Cindy Magdalena Gunarsih, J. K. (Vol. 2 No. 1). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang . *Productivity*, 2021.
- Deni Vavi Arlin1, J. I. (2021). Pengaruh Kewajaran Harga Dan Perkembangan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pembelian Sepeda Motor Yamaha Vixion Pada Dealer Lautan Teduh Di Purbolingg. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, Vol. 1. No. 2.
- Dewa Ayu , P. M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Bromo Anggrek Pagi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Kota Surabaya.
- Enos Korowa, S. S. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No. 3. Kota Manado
- Fadli, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Student Research Journal*, Vol.1, No.4. Kota Malang.
- Fai. (2023, Juni 21). *Manajemen Pemasaran Dan Pengertiannya*. Retrieved From Umsu.Ac.Id: <https://umsu.ac.id/berita/manajemen-pemasaran-pengertian>. Diakses Pada Tanggal 30 Oktober 2023.
- Harian, K. (2023, September 20). *Perbedaan Ekonomi Ca Dan Cb Pada Kereta Api Jarak Jauh*. Retrieved From Kumparan.Com: <https://kumparan.com>. Diakses Tanggal 29 Febuari 2024.
- Ilham Agustian, H. E. (Vol.6 No.1). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Professional Fis Unived* , 2019. Kota Bengkulu.
- Irawan Jati Kusumo, E. N. (2018). Pengaruh Independensi, Kompetensi, Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Diponegoro Journal Of Accounting*, Volume 8, Nomor 1. Kota Semarang.
- Jane G. Poluan, M. M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Sapi Potong Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Pasar Beriman Kota Tomohon Di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba*, Vol. 10, Hal. 1075 - 1088.

- Jennifer Olivia, S. N. (2019). Pengaruh Video Advertising Tokopedia Versi “Jadikan Ramadan Kesempatan Terbaik” Terhadap Respon Afektif Khalayak. *Jurnal Lontar*, Vol.7 No.1. **Tidak Ada Kota**
- M.Makhrus Ali, T. H. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian. *Education Journal*, Vol 2. Kotabumi.
- Mohammad Arief Baehaqi 1, I. B. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap Customer Satisfaction dan Keputusan Pembelian Konsumen. *Widya Manajemen*, Vol. 4 (No. 1)
- Musrifah Mardiani Sanaky1, L. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, Vol 11, No. 1.
- Nisrina Cahya Kamila, I. K. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pakan Ikan Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 11, Nomor 6.
- Nurjanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda. *Jurnal Mahasiswa*, Vol 1. Kota Jambi.
- Peggy Rahma Alana, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, Vol. 5 No. 2 Hlm. 180-194.
- Risma Dwi Komala, N. D. (2017). Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom*, Vol.3, No.2. Kota Bandung.
- Rohmat Wahid Arrasy1, J. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, Volume 15 Nomor 2. Kota Jember.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Vol 16 No. 01. Ramangun Kota Jakarta
- Selinda, E. M. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi Pada Pt. Kai (Persero) Daop 9 Jember. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, Volume 08 No 01. Kota Jember.

- Sri Suryoko³, K. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang. *Journal Of Social And Political Of Science*, Hal. 1-10. Kota Semarang
- Tielung³, V. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan. *Jurnal Emba*, Vol.10 No.4. Kota Manado
- Zuardi, M. (2016). Pengaruh Fasilitas Fisik Dan Fasilitas Non Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pasar Jbbc Medan Johor. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* , Vol. 16 No. 2 Hal 101-111.

