

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII JURUSAN SURABAYA- MALANG

**Sigit Muda Hardiyanto**

Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: [sigithardiyanto@mhs.unesa.ac.id](mailto:sigithardiyanto@mhs.unesa.ac.id)

### Abstrak

Pada era globalisasi yang terjadi saat ini moda transportasi mengalami perkembangan yang cukup baik dan beragam jenisnya. Karena transportasi merupakan sarana yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, pada saat ini transportasi umum mengalami penurunan peminat penumpang. Dikarenakan jumlah pemilik kendaraan pribadi semakin meningkat. Tetapi tidak terjadi penurunan peminat pada transportasi kereta api, karena salah satu transportasi yang bisa melakukan penambahan jumlah, teknologi, inovasi dan pelayanan adalah kereta api. Serta menawarkan harga yang terjangkau. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian konsumen kereta api penataran jurusan Surabaya – Malang berjumlah 181 responden. Cara mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Untuk cara menganalisa data menggunakan analisis regresi linier berganda memakai bantuan program SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api penataran. Dan hasil penelitian juga membuktikan kualitas layanan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api penataran.

Kata Kunci: kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan.

### Abstract

In the era of globalization that occurred at this time transportation modes experienced a fairly good development and various types. Because transportation is a necessary tool in everyday life, at present public transportation has decreased passengers. Because the number of private vehicle owners is increasing. But there was no decrease in interest in railroad transportation, because one of the transportation that can increase the number, technology, innovation and service is a train. And offering affordable prices. The purpose of the study is to find out whether service quality and price can affect customer satisfaction. The type of research used is a quantitative approach. The population in the study of upgrading train consumers in the Surabaya – Malang department was 181 respondents. Data collecting techniques use questionnaires, for data analysis techniques use multiple linear regression analysis with the help of SPSS 24. The results of the study show that service quality has a positive and significant influence on the satisfaction of upgrading train customers. And the results of the study also show that prices have a positive and significant influence on the satisfaction of upgrading train customers.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan moda transportasi mengalami perkembangan yang cukup baik dan beragam jenisnya. Karena transportasi merupakan sarana yang sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, bukan hanya itu transportasi juga berguna dalam menunjang keberhasilan suatu kinerja, terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian dan perkembangan suatu wilayah.

Pada saat ini transportasi umum mengalami penurunan peminat penumpang, dikarenakan jumlah pemilik kendaraan pribadi yang semakin meningkat. Tetapi tidak terjadi penurunan peminat pada transportasi kereta api karena, salah satu transportasi yang dapat melakukan penambahan jumlah, teknologi, inovasi dan pelayanan adalah kereta api, sehingga dapat menambah jumlah pengangkutan penumpang dengan cara menambah jumlah gerbong kereta agar mampu menampung penumpang lebih banyak. Teknologi yang

digunakan selalu berkembang lebih baik. Pelayanan yang diberikan juga bertambah, seperti pelayanan pembelian dan jadwal keberangkatan yang bisa diakses secara online.

“Kualitas layanan (*service quality*) merupakan penilaian pelanggan terhadap suatu proses penyedia jasa. Dengan demikian pengevaluasian *service quality* dapat diartikan sebagai pengevaluasian terhadap suatu proses produksi jasa”. Bates dan Hoffman (dalam Sasongko dan Subagio 2013). Dalam setiap perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa. Kualitas layanan (*service quality*) harus dimiliki oleh perusahaan tersebut. Karena dengan kualitas layanan, kepuasan konsumen perusahaan dapat mengukur hasil kinerja yang didapatkan atau yang telah dicapainya.

“Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi produk dan layanan”. Menurut Basu Swasta, dan irawan (dalam Triantoro dkk, 2015) berdasarkan dari

uraian tersebut, penawaran nilai atau manfaat yang dapat diberikan pada transportasi kereta api adalah harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan transportasi lain, jadwal yang teratur sehingga memiliki ketepatan waktu yang baik, terindar dari macet karena kereta api memiliki jalur lintasan sendiri dan mengurangi resiko terjadinya kecelakaan jadi nilai keamanan yang dimiliki cukup baik.

Dari beberapa penjelasan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti jasa transportasi kereta api yang tela didukung dengan hasil wawancara singkat dengan 15 orang konsumen jasa kereta api yang rata-rata telah menggunakan transportasi kereta api. Agar peneliti dapat mengetahui tentang alasan-alasan yang diutarakan secara langsung oleh konsumen jasa kereta api. Dan para konsumen rata-rata menjawab harga tiket lebih murah, dibandingkan jenis kendaraan lain. Memiliki toilet yang bersih, tempat duduk yang nyaman, setiap gerbong ber-AC, kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan jenis kendaraan darat lain menurut para konsumen jasa kereta api.

Hal tersebut juga terdapat dalam penelitian Esamaeili et.al (2013) mendapatkan hasil mengindikasikan ada hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan loyalitas yang diberikan oleh Raja Rail Transportasion Company. Selanjutnya penelitian yang ikut mendukung kualitas layanan transportasi kerta api oleh Maruvada and Bellamkonda (2012) studi ini diungkapkan bahwa ada pengaruh positif terhadap kualitas layanan, administrasi perkereta apian dan arga tetap rendah. Hasil penelitian dengan variabel kualitas pelayanan dan variabel harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen ditunjukkan oleh Triantoro dkk, (2015). Jurnal dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa keadaan tersebut peneliti tertarik untuk mengamil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indoneisa DAOP VIII Jurusan Surabaya - Malang”**.

**METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2104:13) “penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengamilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis

data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” .

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut Sugiyono (2014:115). Rencana dari objek penelitian ini akan dilakukan di stasiun Surabaya Kota, Gubeng, dan Wonokromo. Ukuran populasi yang diambil tidak diketahui. Karakteristik dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa Kereta Api Penataran Jurusan Surabaya – Malang lebih dari 1 kali dalm 3 bulan terakhir. Usia minimal 18 tahun, karena dirasa sudah cukup dewasa. Dan para pekerja atau mahasiswa yang bekerja di kota Surabaya dan Malang memiliki rata-rata minimal usia 18 tahun.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Menurut Sugiyono (2014:116). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mengambil dari sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *“Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Menurut Sugiyono (2014:120). Sampel pada penelitian diukur menggunakan rumus Slovin (dalam Hosang, dkk. 2016) untuk populasayang diketahui dalam penjualan tiket Kereta Api Penataran jurusan Surabaya – Malang adalah sejumlah 360 tiket perhari, dengan  $e = 0,05$  atau 5% jadi didapatkan hasil jumlah responden adalah 15 %.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data reggresi linier ganda. Menurut Sugiyono (2015:426). “analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah independennya minimal 2.” Dan data yang telah diperoleh akan diolah menggunakan teknik regresi linier berganda dengan dibantu aplikasi SPSS 24.0 *for windows*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini melalui kegiatan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Kemudian data diolah dengan menggunakan uji asumsi klasik. Dan berikut adalah hasil dari pembahasan :

No	Nama	Hasil	Kesimpulan
1	Normalitas	$0,200 > 0,05$	Data normal
2	Multikolinieritas	VIF 1,358	Tidak terjadi

	onieritas VIF<10	< 10 dan nilai <i>tolerance</i> 0,736 > 0,10	multikolonierit as
3	Heteroke dastisitas (Scatterp lot)	Titik tersebar secara acak dan baik di atas angka 0 pada sumbu Y dan di bawah angka 0 pada sumbu Y	Data tidak terjadi heteroskesdati sitas
4	Autokore lasi (du < d < 4-du)	1.789 <2.068 <2.211	Tidak terjadi autokorelasi
5	Linearita s (<0,05)	0,00<0,05	Data berbentuk linier

**Sumber : Hasil output SPSS versi 24**

1. Dapat diketahui dari hasil perhitungan didapatkan hasil sebesar 0,200, yang merupakan hasil lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut memenuhi asumsi normal. Dan bisa dipakai sebagai penelitian.
2. Hasil uji multikolonieritas untuk tingkat *tolerance* dari variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dengan variabel Harga ( $X_2$ ) sebesar 0,736. Hasil dari dua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas. Untuk nilai VIF dari variabel menunjukkan Kualitas Layanan ( $X_1$ ) 1,358 dan untuk variabel harga ( $X_2$ ) sebesar 1,358 hasil dari dua variabel kurang dari 10,00 maka dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas. Jadi hasil dari kedua variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.
3. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan titik-titik yang tersebar pada grafik ScatterPlot tersebar secara acak dan baik di atas angka 0 pada sumbu Y dan berada dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat diketahui bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel.
4. Hasil uji autokorelasi didapatkan hasil nilai du sebesar 1.789 nilai d sebesar 2.068 dan nilai 4-du sebesar 2.211 dapat diartikan nilai d terletak diantara nilai du dan 4-du. Maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.
5. Hasil uji linearitas menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka bisa diartikan bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini berbentuk linier.

**Hasil Analisis Data**

1. Hasil Uji Analisis Linier Berganda. Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan variabel ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). berikut hasil analisis linier berganda :

$$Y = 15,323 + 0,220X_1 + 0,414X_2 + e_i$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta sebesar 15,323

$b_1$  = Koefisien  $X_1$ , sebesar 0,220

$X_1$  = Kualitas Layanan

$b_2$  = Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,414

$X_2$  = Harga

- a) Nilai konstanmta (a) sebesar 15,323. Bila variabel kepuasan pelanggan bernilai positif yang berarti bahwa nilai dari kualitas layanan dan harga sesuai atau tetap bahwa besarnya nilai kepuasan pelanggan sebesar 15,323. Artinya jika kualitas layanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) mengalami perubahan atau tidak mengalami perubahan maka konsumen akan tetap merasa puas.
  - b) Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) yakni 0,220 bernilai positif. Artinya variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) memiliki hubungan searah dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). apabila kualitas layanan ( $X_1$ ) meningkat maka akan diikuti meningkatnya kepuasan pelanggan (Y). artinya kepuasan pelanggan akan meningkat apabila kualitas layanan yang diberikan lebih ditingkatkan.
  - c) Nilai koefisien regresi variabel harga ( $X_2$ ) yakni 0,414. Juga bernilai positif yang artinya variabel harga ( $X_2$ ) mempunyai hubungan sama dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). apabila harga ( $X_2$ ) tidak mengalami perubahan kenaikan atau penurunan maka pelanggan akan merasa puas. Jika harga terjadi peningkatan maka pelanggan akan tetap ,merasa puas. Karena kereta api penataran merupakan salah satu transportasi pilihan para pelanggan, dengan penawaran harga tiket yang lebih murah dibandingkan transportasi lain.
2. Hasil koefisien determinasi. Dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,369. Jadi kontribusi variabel bebas yakni kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan sebesar 36,9% sedangkan sisanya 63,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Hasil Uji Hipotesis**

1. Hasil uji t partial  
Dapat diketahui penjelasan hasil uji t seperti berikut :

a) Hipotesis pertama ( $H_1$ )

Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas layanan sebesar 3,758 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan diterima. Dan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kereta api penataran.

b) Hipotesis kedua ( $H_2$ )

Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel harga sebesar 6,214 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 maka dapat diketahui bahwa variabel harga diterima. Dan variabel harga memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan kereta api penataran.

2. Hasil uji F (simultan). Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 52,087 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005 maka dapat diketahui bahwa  $H_3$  diterima sehingga variabel kualitas layanan dan harga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan kereta api penataran.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.

Jadi dapat diketahui bahwa kualitas layanan merupakan suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia jasa agar dapat memenuhi harapan serta dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa responden rata-rata memberikan tanggapan setuju jika kualitas layanan dan hasil uji regresi juga mendapat nilai positif sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Esmaili et.al (2013) mendapatkan hasil mengindikasikan ada hubungan positif antara kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Raja Rail Transportation Company. Kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan disebabkan pemberian pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan konsumen maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden. Rata-rata menjawab setuju jika kualitas layanan sesuai dengan harapan konsumen.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang merupakan suatu keharusan perusahaan agar mampu memberikan layanan yang berkualitas. Dan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang mereka terima.

#### Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.

Berdasarkan hasil dari nilai uji t tersebut, variabel harga mempunyai pengaruh positif

terhadap kepuasan pelanggan. Serta memiliki nilai lebih besar daripada variabel kualitas layanan.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian Hanifiyatun dan Supriyadi (2016) "harga memiliki pengaruh kepada kepuasan konsumen". Konsumen dapat dikatakan puas jika harga bisa dijangkau oleh konsumen, harga mampu bersaing dengan jenis transportasi lain, serta harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh.

Jadi bisa diketahui jika harga yang ditawarkan dan ditetapkan oleh Kereta Api Penataran merupakan harga yang terjangkau sehingga mudah untuk didapatkan para konsumen. Pengguna Kereta Api Penataran rata-rata memberikan respon setuju atas pertanyaan yang diberikan. Dan dari hasil uji regresi yang dilakukan serta didukung oleh penelitian terdahulu. Menyatakan harga memiliki pengaruh positif dan baik terhadap kepuasan pelanggan.

#### Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Penataran.

Dapat diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan, Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil penelitian menggunakan regresi linier berganda bahwa variabel Kualitas Layanan dan Harga memiliki nilai positif pada Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Kereta Api Indonesia. dan berdasarkan hasil uji F bahwa hipotesis 3 diterima sehingga Kualitas Layanan dan Harga memiliki pengaruh pada Kepuasan Pelanggan.

Hal tersebut juga dibuktikan dalam penelitian Handayani (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan positif antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan, semakin tinggi pula Kepuasan Pelanggan begitu juga sebaliknya. Dan hal tersebut dibuktikan dalam penelitian Triantoro (2015) menyatakan bahwa jika variabel harga mengalami kesesuaian maka akan menyebabkan peningkatan pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dikarenakan harga murah dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan maka dapat berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel Kualitas Layanan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan kepada Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Penataran. Maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Terjadi pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.
2. Terjadi pengaruh yang positif dan signifikan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.
3. Secara simultan atau bersama-sama terjadi pengaruh yang positif dan signifikan variabel Kualitas Layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Kereta Api Penataran.

### 2. Saran

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan dalam penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan harga pada kepuasan pelanggan Kereta Api Penataran. Maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas layanan memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Yang artinya pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas layanan yang ditawarkan Kereta Api Penataran. Dan saran yang dapat diberikan, pihak penyedia jasa untuk lebih ditingkatkan pada indikator empati sehingga kepuasan konsumen dapat lebih puas. Tepatnya untuk petugas kereta api penataran lebih peduli terhadap keluhan penumpang.
2. Untuk harga tiket Kereta Api Penataran yang ditawarkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa harga memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Yang artinya jika harga tetap atau tidak mengalami kenaikan, pelanggan akan tetap merasa puas karena pelanggan sudah merasa puas. Berdasarkan skor terendah terdapat pada indikator kesesuaian harga. Untuk saran yang dapat diberikan adalah tetap pertahankan harga tiket Kereta Api Penataran yang sesuai dengan fasilitas dan manfaat yang diperoleh. Dan jika ada kebijakan untuk kenaikan tarif harga tiket diharapkan tetap dapat dijangkau oleh konsumen .

## DAFTAR PUSTAKA

Esmaeili, Ali Akbar et al. 2013. *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyaltyin RAJA Rail Transportation Company*. Vol. 5 ISSN 2251-838X / Vol, 5 (3): 347-352

Handayani, Trihastuti. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo*. Vol. 7 No. 1.

Hanifiyatun, Samhah dan Supriyadi, Heru. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ost Kafe Surabaya*. Vol. 5 ISSN:2461-0593

Hosang, Natasaja, dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)* Vol. 16 No. 1.

Maruvada, Devi Prasad and Bellamkonda, Shekhar. 2012. *The Effect of Individual Dimensions of Railway Service Quality: Findings Fom Indian Railway Passenger Services Through Developing RAILQUAY* Vol.3 No.1

Sasongko, Felita., Subagio, Hartono. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Jurnal Manajemen Petra*. Vol. 1 No. 2, 1-7

Sugiyono. 2014a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. 2015b. *statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA

Triantoro, Kurnia, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*