

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

---

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Gasal Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FAKTOR PRIBADI DAN  
REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. KERETA API INDONESIA KELAS EKSEKUTIF  
DI KOTA PALEMBANG**

**Ade Riski**

**2125200039**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, faktor pribadi, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Kelas Eksekutif di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada pelanggan yang sudah lebih dari satu kali menggunakan jasa dari PT. KAI kelas eksekutif Kota Palembang. metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 400 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dengan program SPSS 26. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. faktor pribadi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. reputasi perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, faktor pribadi, dan reputasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Pribadi, Reputasi Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan.