

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
PENGGUNA JASA KERETA API PERINTIS MINANGKABAU EKSPRES DI KOTA  
PADANG**

**Nadya Gusrizal<sup>1</sup>, Irda<sup>2</sup>, Yulihar Mukhtar<sup>3</sup>**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bung Hatta  
Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta  
[nadyagusrizal@gmail.com](mailto:nadyagusrizal@gmail.com) [Irda1987@yahoo.com](mailto:Irda1987@yahoo.com) [Yul\\_mukhtar@yahoo.com](mailto:Yul_mukhtar@yahoo.com)

***Abstrak.*** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kereta api Perintis Minangkabau Ekspres kepada penumpang kereta api Perintis Minangkabau Ekspres, menganalisa tingkat kepuasan penumpang kereta api terhadap pelayanan yang diberikan oleh kereta api Perintis Minangkabau Ekspres, menganalisa kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan penumpang kereta api Perintis Minangkabau Ekspres. Populasi adalah seluruh penumpang pengguna jasa kereta api Perintis Minangkaau Ekspres di Kota Padang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang menggunakan jasa kereta api Perintis Minangkabau Ekspres. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Analisis data menggunakan Importance Performance Analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak kereta api belum dapat memuaskan pengguna jasa kereta api.

**Kata Kunci:** Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan

# ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICE TO PASSENGER SATISFACTION USERS OF EXPRESS MINANGKABAU TRAINING SERVICES IN PADANG CITY

Nadya Gusrizal<sup>1</sup>, Irda<sup>2</sup>, Yulihar Mukhtar<sup>3</sup>

*Student Department of Management Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University*

*Lecture Department of Management Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University*

[nadyagusrizal@gmail.com](mailto:nadyagusrizal@gmail.com) [Irda1987@yahoo.com](mailto:Irda1987@yahoo.com) [Yul\\_mukhtar@yahoo.com](mailto:Yul_mukhtar@yahoo.com)

**Abstract.** *This Study aims to analyze the quality of services provided by the Minangkabau Express Perintis train to Perintis Minangkabau Express train passengers, analyze the level of satisfaction of train passengers with services provided by the Perintis Minangkabau Express train, analyze the suitability between service performance with the expectation of the passenger train of Pionerering Minangkabau Express. The population is as bad as the passengers of the Perintis Minangkabau Express train service in Padang City, with a total sample of 100 people who use Perintis Minangkabau Express train service. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis using Importance Performance Analysis. The results showed that the performance provided by the train has not been able to satisfy train service users.*

**Keywords:** *Passenger Satisfaction, Service Quality*