

ABSTRAK

Kereta api merupakan jasa transportasi penumpang atau barang yang dapat mengangkut muatan besar dalam jarak jauh maupun jarak dekat, perjalanan kereta api tidak dipengaruhi oleh cuaca sehingga banyak masyarakat yang memilih moda transportasi ini. Salah satu jenis kereta api yakni Kereta Api Serayu, yang merupakan kereta api dengan rute pasar senen – purwokerto. Terdapat permasalahan pada Kereta Api Serayu terkait dengan bauran pemasaran jasa dan kepuasan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bauran pemasaran jasa, kepuasan penumpang dan pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Serayu secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal, dengan metode pengumpulan kuesioner.

Berdasarkan analisis deskriptif, bauran pemasaran jasa pada Kereta Api Serayu memiliki nilai presentase sebesar 76,25%, termasuk dalam kategori baik. Kepuasan penumpang memiliki nilai presentase sebesar 75,47%, termasuk dalam kategori baik. Hasil dari penelitian ini adalah bauran pemasaran yang terdiri dari *product, price, place, promotion, people, process, physical environment* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 84,8%, sedangkan sisanya sebesar 15,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel *product, price, place*, dan *promotion* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Variabel *people, process*, dan *physical environment* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci : Bauran Pemasaran Jasa, Kepuasan Penumpang, Kereta Api Indonesia