

ABSTRAK

Stasiun Gubeng Surabaya merupakan tempat keberangkatan dan kedatangan kereta api dari kota-kota di Jawa Timur dan kota-kota yang dilalui kereta api untuk jalur selatan pulau Jawa. Kualitas pelayanan berperan penting sehingga dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penilaian konsumen pada variabel kinerja dinilai sudah baik hal ini berarti konsumen sudah puas dengan kinerja karyawan dan akan menggunakan ulang transportasi kereta api di stasiun gubeng Surabaya.

Adapun faktor penghambat yaitu pada indikator keandalan (*reliability*) dan berwujud (*tangible*) dinilai konsumen masih kurang terutama pada bagian informasi jadwal keberangkatan dan software yang digunakan masih ada 28 responden yang merasa kurang puas tentang keandalan dan berwujud.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan