ABSTRAK

Oleh : **Ahmad Guntur I M Kabes, 1148010334**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunaka Bus Trans Metro Bandung**

Penulisan ini di latar belakang oleh adanya kebutuhan masyarakat dalam pelayanan transportasi massal yang memiliki kuaitas yang baik yang sekarang ini belum dapat terpenuhi. Hal ini tercermin dari tidak stabilnya jumlah masyarakat yang menggunakan Bus Trans Metro Bandung dengan berbagai faktor yang mempengaruhi, sehingga data penmpang menunjkan tidak stabil. Apabila hal ini tidak segera di tanggulagi maka akan berdampak terhadap nilai kepuasan konsumen. Penelitian ini bertjuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mneggunakan Bus Trans Metro Bandung.

Penelitian ini terdiri dari dua Variabel, yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X) dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Penulisi menggunakan teori Kuaslitas pelayanan dari Zinthamal dkk dalam Hardiansyah (2009:111) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsivenes*, *assurance*, dan *empthy*. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Mayarakat penulis menggunakan teori dari Kotler dalam Ratnasari dan Aksa (2011:117) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : kuslitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah obserfasi dan angtket kepada 100 responden guna mendapatkan data sekunder dan informasi yang dibutuhkan. Teknik analisis data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhanadengan uji-t.

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana dapat dianalisis yaitu konstanta sebesar 14,936 artinya jika Kualitas Pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan masyarakat sebesar 0,795 akan mengalami kenaikan sebesar 0,795%. Disimpulkan bahwa koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data uji t, dapat nilai t hitung > t tabel (5.056 > 1.984), artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat menggunakan Bus Tarans Metro Bandung.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Bus Trans Metro Bandung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG