

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan oleh Mr. Safie Saleh dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. BUS PRIMAJASA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN BUS TUJUAN KOTA BANDUNG KE BANDARA SOEKARNO HATTA, JAKARTA)**

Primajasa merupakan salah satu bus yang menyediakan jasa transportasi bus dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta, Jakarta. Namun, pada implementasinya konsumen shuttle Primajasa merasakan dan menemukan adanya pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh penyedia jasa.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan Bus Primajasa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan secara simultan.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, asosiatif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. Bus Primajasa Tujuan kota Bandung ke bandara Soekarno Hatta, Jakarta yaitu sebanyak jumlah rata-rata 648,624 dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah probability/random sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengolahan data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji validitas, dan uji reliabilitas.

Hasil analisis data dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas *Tangibles* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai $t_{kritis} < t_{hitung}$ ($1,986 < 4,210$). Variabel kualitas *Reliability* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{kritis} > t_{hitung}$ ($1,986 > 0,922$). Variable kualitas *Resposiveness* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{kritis} < t_{hitung}$ ($1,986 < 2,645$). Variable kualitas *Assurance* (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{kritis} > t_{hitung}$ ($1,986 > 1,536$). Variable kualitas *Emphaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{kritis} < t_{hitung}$ ($1,986 < 2,365$). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 92,238 dan lebih besar dari F tabel untuk $\alpha=0,05$ sebesar 2,469 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Besarnya koefisien determinan Requare = $0,911^2 = 83,1\%$ dan besarnya pengaruh variabel lain adalah 16,9%.

**Kata Kunci : Tangible Reliability Responsiveness Assurance Emphaty
Kepuasan Pelanggan**

ABSTRACT

This research was conducted by Mr. Safie Saleh with the title: THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION PT. BUS PRIMAJASA (Case Study On Bus Customer Routes of Bandung City to Soekarno-Hatta Airport, Jakarta)

Primajasa is one of the buses that provide bus transportation services from Bandung to Soekarno-Hatta Airport, Jakarta. Instead, in the implementation of the consumer the shuttle Primajasa feel and find the existence of a less good service provided by service providers.

The purpose of this research is to know the influence of service quality, Primajasa Bus customer satisfaction, the influence of service quality to customer satisfaction in partial and simultaneously.

The method used is descriptive, associative, and verivacative with quantitative approach. The population in this research is customers of PT. Bus Primajasa Destinations of Bandung City to Soekarno-Hatta Airport, Jakarta that as much as the average number of 648.624 by spreading the questionnaire to 100 respondents. The sampling technique used is the probability/random sampling. The type of data used in this research is the primary data and secondary data. Method of processing data using descriptive analysis, multiple regression analysis, validity test, and reliability test.

The results of data analysis in this study could note that the quality variable of Tangibles (X1) effect on customer satisfaction (Y), with value of t critical $<$ t count (1.986 $<$ 4.210). Quality variable of Reliability (X2) has no effect to the customer satisfaction (Y) with value of t critical $>$ t count (1.986 $>$ 0.922). Quality variable Responsiveness (X3) effect on customer satisfaction (Y) with value of t critical $<$ t count (1.986 $<$ 2.645). Quality variable Assurance (X4) does not effect customer satisfaction (Y) with value of t critical $>$ t count (1.986 $>$ 1.536). Quality variable of Emphaty (X5) effect on customer satisfaction (Y) with value of t critical $<$ t count (1.986 $<$ 2.365). Quality of service effect on customer satisfaction with value of F count amounted to 92.238 and greater than F table for $\alpha = 0.05$ amounted to 2.469 with probability value of (sig) = 0.000. The magnitude of the determinant coefficients Requare = $0.911^2 = 83.1\%$ and the magnitude of the influence of other variables was 16.9%.

Keywords : Tangible Reliability Responsiveness Assurance Emphaty Customer Satisfaction