

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS PT. SELAMAT JALAN WISATA JURUSAN KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

GITA EMBARINA BR. SITEPU
1712010008

ABSTRAK

Persaingan yang terjadi dalam bisnis jasa transportasi sekarang ini semakin pesat dan bertambah maju. Banyak perusahaan dalam bidang sejenis saling bermunculan sehingga membuat persaingan dalam mendapatkan dan mempertahankan pelangganpun semakin ketat. Agar dapat bertahan di dalam persaingan, perusahaan harus memiliki kemampuan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna jasa bus Selamat Jalan Wisata. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai dengan skala *Likert* yang masing-masing sudah diuji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis. Hasil analisis linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) 0,255 ataupun menunjukkan angka positif yang terdiri dari lima variabel yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

BERASTAGI

**ANALYSIS OF BUS SERVICE QUALITY PT. SELMAT JALAN WISATA
DEPARTMENT OF KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TO
CUSTOMER SATISFACTION**

GITA EMBARINA BR. SITEPU
1712010008

ABSTRACT

The competition that occurs in the transportation service business is currently growing rapidly and advancing. Many companies in similar fields have sprung up each other, making the competition in getting and keeping customers even tighter. In order to survive in the competition, companies must have the ability to provide the best service quality in order to increase customer satisfaction. This study aims to examine the effect of the quality of transportation services on customer satisfaction. The population of this study were all users of the Selamat Jalan Wisata bus service. The sample in this study amounted to 100 people. The data collection instrument used a questionnaire that was assessed with a Likert scale, each of which has been tested and has met the validity and reliability requirements. Data analysis used simple linear regression and hypothesis testing. The results of a simple linear analysis show that service quality (X) is 0.255 or shows a positive number consisting of five variables, namely: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy partially and simultaneously have a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

QUALITY
BERASTAGI