

ABSTRAK

Fitri Astri Yani. 2017. 8223145297. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berhubungan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Bus Transjakarta. Karya ilmiah ini juga bertujuan menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada objek pengguna Bus Transjakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuisioner terhadap 126 responden pengguna jasa Bus Transjakarta yang diperoleh dengan pendekatan teknik purposive sampling dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan bus Transjakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis melalui uji t, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Fitri Astri Yani. 8223145297. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Transjakarta Bus. Marketing Management Diploma. Faculty Of Economics. University Of Jakarta.

This paper has a purpose to determine how the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Transjakarta Bus. And this paper also has a purpose to analyze the most dominant factors customer satisfaction to transport service users of Transjakarta Bus.

This research was conducted with questionnaire method to 126 respondents service users of Transjakarta Bus obtained using the technique purposive sampling and population that used in this research is student faculty of economics State University Of Jakarta who ever use Transjakarta Bus. Analytical methods used were quantitative analysis. This analysis includes : validity and reliability, hypothesis testing by t test, and analysis of determination coefficient (R²).

Key Word : Service Quality, Customer Satisfaction