

SUMMARY

Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Busway TransJakarta

Created by Hari Saputra

Subject : Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Subject Alt : Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Keyword : Hubungan;Kualitas;Pelayanan;Kepuasan;Konsumen;

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada busway TransJakarta dan untuk dapat melihat faktor kualitas pelayanan manakah yang berperan penting, lebih atau paling kuat memiliki hubungan kepuasan konsumen guna memberikan input atau saran kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah dengan menggunakan Korelasi Pearson.

Dari hasil penelitian mengenai pelayanan penulis mengklasifikasikan hasil penelitian secara deskriptif termasuk dalam kategori cukup baik.

Sedangkan dari hasil penelitian mengenai kepuasan penulis mengklasifikasikan hasil penelitian secara deskriptif termasuk dalam kategori cukup puas

Dari hasil analisis korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,972 dan nilai signifikansi sebesar 0.00 artinya ada hubungan yang positif dan kuat antara pelayanan dengan kepuasan.

Sedangkan dari hasil R

2

diperoleh nilai sebesar 0,944, yang menjelaskan bahwa

kontribusi pengaruh secara keseluruhan dari variabel X terhadap Y sebesar 94,4 % dan sisanya sebesar 5,6% dipengaruhi oleh faktor lain dan besaran angka hubungan secara parsial yaitu X1(Tangible) dengan angka 0,578 dengan kategori cukup kuat, X2 (Reliability) dengan angka 0,714 dengan kategori kuat, X3(Responsiveness) dengan angka 0,705 dengan kategori kuat, X4(Assurance) dengan angka 0,680 dengan kategori kuat, dan X5(Empathy) dengan angka 0,755 dengan kategori kuat

Dari lima dimensi pelayanan, dimensi yang paling kuat adalah dimensi Assurance dengan nilai sebesar 0,755.

Date Create : 29/08/2013

Type : Text

Language : Indonesian

- Identifier** : UEU-Undergraduate-200611031
- Collection** : 200611031
- COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul
- Right** : Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding permission(s), write to UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor