ABSTRAK

Nama : Rangga Dawud Priyambodo
Nim : 201452138
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Transjakarta Di Central *Busway* Harmoni Jakarta Pusat .
Jumlah Halaman : 111 Halaman
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan TransJakarta.
Daftar Pustaka : 41 Buku Periode 1999 – 2016; 3 Jurnal Periode 2004-2017; 1 Skripsi Tahun 2014; 2 Sumber Lain

Peneliti ingin mengetahui bagaimana memahami kualitas layanan informasi TransJakarta, dan bagaimana mengukur kepuasan pengguna layanan informasi TransJakarta, karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan pengguna layanan transjakarta. Penelitian ini dilakukan pada sebuah *centra busway* Harmoni yang berlokasi di Jakarta pusat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*, dan teknik *Sampling* aksidental penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dan di dukung sebuah kuisoner atau angket sebagai panduan dan alat penggumpulan data dan menggali persepsi konsumen mengenai kualitas layanan informasi terhadap kepuasan.

Pada penelitian ini unsur kualitas layanan informasi, berdasarkan jawaban dari responden menunjukan bahwa dalam kualitas layanan informasi secara keseluruhan memiliki kualitas layanan informasi yang berkualitas, yaitu terdapat 70 responden dengan persentase sebesar 70,0 %. Hal ini dapat diartikan, mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan informasi *Busway* Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta Pusat adalah berkualitas, dan dalam penelitian ini pada unsur kepuasan pelanggan *Busway* TransJakarta, yaitu terdapat sebanyak 79 responden dengan persentase sebesar 79,0 %. Hal ini dapat diartikan, mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa puas dengan pelayanan *Busway* Transjakarta yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang diberikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggan layanan TransJakarta di *central busway* Jakarta pusat.

Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan memenuhi kelulusan program Strata-1 Ilmu Komunikasi, Jurusan *Public Relations*. Dalam menyusun Tugas Akhir ini, banyak pihak yang membantu, mendukung serta memberikan bimbingan kepada penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis, ayah yang selalu mensupport *financial* dalam kelancaran kuliah dan almarhum mamah yang sudah mendidik penulis saat kecil.
2. Keluarga, yang selalu memberikan motivasi untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.
3. Bapak Dr. Ir Arief Kusuma, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Halomoan Harahap M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
5. Terima kasih kepada seluruh Kajur Fakultas Ilmu Komunikasi, terutama Ketua Jurusan Hubungan Masyarakat ,Ibu Euis Heriyati S.Sos, MM, M.I.kom.

6. Dosen pembimbing penulis yaitu Dr. Ummanah S.Sos, M.Si terima kasih sudah mau membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
7. Terima kasih juga untuk teman seperjuangan penulis yaitu teman-teman Fikom angkatan 2014,
8. Terimakasih untuk Skawan warteg belakang Hermanto, Dio Chandra, Crist Jrico, Rifki trihandika , Mardiansyah pambudi. Iman nur djunaedi
9. Dan teman-teman Organisasi Fikom

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari laporan Seminar Proposal ini masih belum sempurna dan tidak lepas dari kekuranggan. Penulis mengaharpkan saran dan kritik pembaca laporan ini, sehingga penulis dapat memperbaikinya di kesempatan berikutnya.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Rangga Dawud Periyambodo