

ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transjakarta di Wilayah Jakarta Selatan
Nama : Fajar Dwi Laksono
Program Studi : S-1 Manajemen
Pembimbing : Prof.Dr.Benny Gunawan,M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transjakarta di Wilayah Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang menggunakan jasa Transportasi di Wilayah Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan Metode *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Title : *The Influence of Service Quality, Facilities and Price on Transjakarta Transportation Services at South Jakarta*
Name : *Fajar Dwi Laksono*
Study Program : *S-1 Management*
Advisor : *Prof. Dr. Benny Gunawan, M.Sc*

This study aims to determine the effect of service quality, facilities prices on Transjakarta Transportation Services at South Jakarta. The population in this study were all people who have use Transjakarta services who live in South Jakarta. The sample in this study was taken using the Non Probability Sampling Method using purposive sampling technique of 100 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis to determine the direct and indirect effect between variables. The research results service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, facilities has a positive and significant effect on customer satisfaction, and prices has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Facilities and Prices, Customer Satisfaction