

## **ABSTRAKSI**

**Sumuang Manullang 2008-11-073 ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN BUS TRANS JAKARTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN, dibimbing oleh ibu Suryari Purnama.**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bus Transjakarta terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkedudukan sebagai pengguna jasa PT. Trans Jakarta. Jumlah populasi pengguna Transjakarta sulit diidentifikasi karena banyak orang yang menggunakan jasa ini berulang kali dan tidak duduk semua karena melebihi kapasitas yang disediakan. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode quota sampling sebanyak 100 orang responden. Pemilihan sampel sebagai responden dengan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria telah menggunakan layanan Transjakarta min 5x dalam 2 bulan terakhir.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa Transjakarta. Untuk hasil regresi berganda diperoleh variabel reliability, tangible, assurance, emphaty berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan variable tangible yang paling mempengaruhi dari keempat variabel kualitas pelayanan. Variabel Responsiveness tidak mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan