

ABSTRAKSI

Hari Saputra (2006-11-031), Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Busway TransJakarta (dibimbing oleh Hasyim).

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 X_1 (Tangible) dengan angka 0,578 dengan kategori cukup kuat, X_2 (Reliability) dengan angka 0,714 dengan kategori kuat, X_3 (Responsivness) dengan angka 0,705 dengan kategori kuat, X_4 (Assurance) dengan angka 0,680 dengan kategori kuat, dan X_5 (Emphaty) dengan angka 0,755 dengan kategori kuat

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