

**ABSTRAK**

**PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BUS PATAS  
RAMAYANA JURUSAN JOGJA-SEMARANG BERDASAR ASPEK  
TINGKAT PENDAPATAN DAN JENIS KELAMIN**

**Thomas Tri Kurnianto Aji  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2011**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen Bus Patas Ramayana ditinjau dari tingkat pendapatan dan jenis kelamin. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2011 di Terminal Jombor, Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Bus Patas Ramayana, Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan *Mann-Whitney U test* dan *Kruskal Wallis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan berdasarkan tingkat pendapatan dan jenis kelamin.

**ABSTRACT**

**THE CUSTOMER'S SATISFACTION DIFFERENCES OF BUS  
RAMAYANA PATAS TO YOGYAKARTA-SEMARANG BASED  
ON INCOME AND GENDER**

Thomas Tri Kurnianto Aji  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2011

*This research attempts to identify the difference customer's satisfaction based on income and gender. This research is conducted on March 2011 in Jobor Terminal, Yogyakarta. Data collected by documentation and questionnaires. Population in the research are thr users Ramayana Patas Bus, Yogyakarta. The sampling of the research are 100 respondents. The method sampling is purposive sampling. Data analysis used Mann-Whietney U test and Kruskal Wallis. The results of the research indicate that there is no differences in customer's satisfaction based on income and the gender.*