

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Bandar Lampung–Yogyakarta

Elysabeth Tri Wahyuni
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) profil pengguna jasa transportasi Bus DAMRI Bandar Lampung-Yogyakarta (2) Kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus DAMRI Bandar Lampung-Yogyakarta dilihat dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan status pekerjaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan dokumentasi, sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan analisis persentase dan masalah kedua menggunakan indeks kepuasan konsumen.

Dari masalah pertama diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa transportasi Bus DAMRI jurusan Bandar Lampung-Yogyakarta sebagian berjenis kelamin pria, berusia antara 21-30 tahun, mempunyai pendidikan terakhir SMU dan mempunyai status pekerjaan sebagai Wiraswasta. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa sebanyak 20% responden merasa sangat puas, 3% responden merasa puas dan 75% masih merasa tidak puas.

ABSTRACT

ANALYSIS ON COSTUMER'S SATISFACTION OF THE SERVICE OF DAMRI BUS SERVING LAMPUNG AND YOGYAKARTA

Elysabeth Tri Wahyuni
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The purpose of this research was to know: (1) The profile of the customers who use the service of DAMRI Bus serving Lampung and Yogyakarta go and return, (2) the satisfaction of the customers based on sex, age, educational level, and occupation.

The techniques of the data collection used were questionnaire, interview and documentation, while the research sample was 100 respondents. The *Accidental sampling* was the technique in the sample selection. To analyze the first problem the percentage analysis was used and the costumers satisfaction index for the second problem.

The data analysis showed that the respondents using the Service of DAMRI bus were mostly male between 21 – 30 years of age with educational level of SMU (senior high school) and businessmen also, 20% of respondents were very satisfied, 3% was satisfied, and 75% was still unsatisfied.