

ABSTRAK

**Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Bus Antar Kota
Antar Provinsi Sumber Alam**

Studi Kasus pada Para Penumpang Pengguna Bus Antar Kota Antar Provinsi Sumber
Alam

**Bimo Aryo Swadono
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yaitu pada bulan April sampai Mei 2013. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang bus antar kota antar provinsi Sumber Alam. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t. Pengumpulan data dilakukan dengan angket kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan program SPSS 15.0, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil estimasi analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan yaitu $Y = 3,621 - 0,030X_1 + 0,348X_2 + 0,243X_3$, hasil uji signifikansi pengaruh secara bersama sama dengan uji F diperoleh variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian pada uji signifikansi secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas secara parsial tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel independen lainnya menunjukkan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The Influence of Facility, Service Quality and Fare to The Customer Satisfaction of Inter City and Province Bus

A Case Study of Sumber Alam Bus Passengers

Bimo Aryo Swadono
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2013

The purpose of this study are to know the simultaneous and partial influence of facility, service quality and ticket price to the customer satisfaction. This study was conducted in a month from April until May 2013. The population that used in this study were all of bus passenger of Sumber Alam. The samples was as many as 100 respondents. This sample was taken by purposive sampling. Data analysis technique were multiple regression, classic assumption test, F test and t test. The data was gathered trough the use of questionnaires and interview. Based on the data analysis, with the use of SPSS 15.0, the following are the results of the study: estimation results of multiple linear regression analysis equation was $Y = 3.621 + 0.030 X_1 + 0.348 X_2 + 0.243 X_3$. The significance test resulted that (1) Simultaneously the facility, service quality and fare influenced the customer satisfaction; (2) Partially only the variable of facility did not influence the customer satisfaction, the other independent did so.