



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANS METRO PEKANBARU PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

WAHYU KURNIAWAN
NIM.11471102180

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 orang responden dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan didapatkan persamaan regresi linier berganda $Y = -3,383 + 0,241X_1 + 0,097X_2 + 0,271X_3 + 0,202X_4 + 0,339X_5 + e$. Hasil F hitung (283,929) > F tabel (2,470) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau. Dengan nilai R berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa trans metro pekanbaru sebesar 96,8%. Nilai R Square berarti variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 93,8% dan 6,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan), Dan Kepuasan Pelanggan