



Hak Cipta Diindungi 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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan zaman dan perkembangan tingkat aktifitas masyarakat yang serba cepat saat ini diakui maupun tidak ternyata telah membawa perubahan dan tatanan baru dalam segala bidang, termasuk diantaranya adalah perubahan tingkat kebutuhan dan aktifitas ekonomi masyarakat, kondisi ini menuntut masyarakat untuk bekerja dan melakukan segala aktifitasnya secara cepat, tepat dan cermat agar mampu memenuhi segala kebutuhannya. Untuk menunjang terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memenuhi segala aktifitasnya tersebut, keberadaan alat transportasi dirasa sangat penting sekali, alat transportasi umum yang murah dan mudah dijangkau oleh masyarakat Indonesia saat ini, terutama masyarakat di kota Pekanbaru, terkhusus mahasiswa.

Salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan adalah Kota Pekanbaru yang selalu melakukan pembenahan disegala bidang agar bisa menjadi salah satu Kota yang terbaik untuk menuju Kota metropolis. Untuk itu pemerintah Kota Pekanbaru mulai menetapkan Visi Kota Pekanbaru 2021 yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan ilmu dan taqwa”.

Untuk dapat mewujudkan Visi Kota Pekanbaru 2021, pemerintah terus mengadakan pembangunan dari tahun ke tahun sehingga mengalami

Hak Cipta Diindungi 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.

perkembangan. Salah satunya perkembangan pengadaan dibidang transportasi, khususnya sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) atau yang dikenal dengan Trans Metro Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru merupakan sarana yang sangat penting serta strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang dalam aspek kehidupan masyarakat. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan diadakan Trans Metro sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia).
- b. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.
- c. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa
- d. Penghematan biaya transportasi.
- e. Tersedianya Angkutan Umum Massal yang aman dan nyaman di bidang transportasi.

Table 1.1 : Data pengguna Jasa TransMetro Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Jumlah Pendapatan (Rp)
1	2012	590.198	1.030.090.00
2	2013	671.908	1.096.760.00
3	2014	691.140	2.073.420.00
4	2015	2.197.127	6.601.034.00
5	2016	2.888.267	8.674.454.00

Sumber: PD Pembangunan Kota Pekanbaru 2017

Dari table 1.1 disimpulkan bahwa peminat Transmetro dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Dan ini berarti antusias masyarakat lebih besar menggunakan angkutan umum massal Transmetro ini ketimbang Angkutan umum yang lainnya. Dan jika Transmetro ini dapat diperbaiki terus menerus tidak menutup kemungkinan di Kota Pekanbaru ini Transmetro menjadi angkutan utama yang digunakan masyarakat.

Sarana dan prasana transportasi yang memadai sebagai urat nadi pertumbuhan ekonomi dan interaksi antara pelaku ekonomi menjadi sangat penting guna menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan lancar. Saat parameter mobilitas sudah tidak ditentukan lagi dengan jarak namun lebih menekankan pada aspek ketepatan waktu dan biaya yang dapat dijangkau oleh setiap lapisan masyarakat pengguna jasa transportasi

Table 1.2 : Jumlah Rute Trayek dan Halte Bus Transmetro Pekanbaru

No	Koridor	Rute Trayek	Jumlah Bus	Jumlah Halte
1	1	Pandau - Ramayana	12	49
2	2	Kulim - BRPS	8	34
3	3	Uin - Ramayana	8	52
4	4A	Ps Tangor - Ramayana	6	26
5	4B	BRPS – Ramayana	4	33
6	5	Sungai Duku – Soetomo	1	19
7	6	Pandau – BRPS	4	14
8	7	Kartama - Paus	2	36
9	8A	Walikota – Unilak	4	24
10	8B	Unilak – Palas Raya	1	4
Jumlah			50	219

Sumber: PD Pembangunan Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

Setelah beberapa tahun Trans Metro Kota Pekanbaru beroperasi, belum ada perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan karena berbagai macam masalah, terutama terhadap kinerja Trans Metro Pekanbaru yang bisa dikatakan kurang maksimal, sehingga setidaknya berpengaruh terhadap pelayanan mereka kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Dalam hal angkutan umum dan juga khususnya mahasiswa lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan jasa transportasi umum dengan alasan faktor kecepatan dan kemudahan yang lebih terjamin. Kurang efisien Transmetro Pekanbaru dari beberapa hal: TransMetro tidak memiliki jalur khusus (separator), halte bus berada disisi jalan sehingga membuat kemacetan ketika bus berhenti di halte, jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan bus TransMetro Pekanbaru yang tidak menentu.

Untuk menyeimbangi dan menekan laju peningkatan pengguna angkutan pribadi di jalan raya, harus dilakukan perbaikan sistem angkutan umum berdasarkan kemampuan angkut yang besar, kecepatan yang tinggi, keamanan dan kenyamanan perjalanan yang memadai. Angkutan umum yang beroperasi menuju kampus UIN SUSKA RIAU.

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting guna mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2010).

sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Bicara

tentang pelayanan masyarakat tentunya harus dimulai dari hal-hal yang kecil yang terkesan sepele hingga hal-hal besar yang sangat terikat dengan banyak orang. Misalnya saja persoalan mengenai pelayanan Transmetro Pekanbaru. Banyak sekali warga dan mahasiswa mengeluhkan jika menaiki Transmetro Pekanbaru belakangan ini. Mulai dari permasalahan kebersihan hingga keramahan para pekerja dan cara supir yang mengemudi secara ugal-ugalan sehingga sering terjadi kecelakaan, serta masih ditemukannya armada yang tidak layak beroperasi.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu situasi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan dapat berubah selama periode waktu, itu adalah proses yang dinamis persepsi individu tentang produk atau pelayanan kinerja untuk kepuasan pelanggan (Hartono, 2011)

Menurut (William J. Stanton dalam Reza Dimas Sigit P, 2014) jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang tak terduga, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan mempengaruhi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Saat sekarang ini mulai timbul pesaing terbaru di kalangan transportasi yaitu Gojek, Uber, Grab. Ini adalah salah satu pesaing terbesar jasa transportasi pada saat ini, dengan kemudahan akses mereka maka konsumen lebih memilih alat transportasi yang mudah, aman, nyaman dan cepat.

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.

Dengan adanya mereka lah TransMetro Pekanbaru sekarang mulai jarang diminati oleh kalangan masyarakat dan mahasiswa.

Ini menjadi hal menarik bagi penulis untuk meneliti di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebelum melaksanakan penelitian lebih lanjut, penulis telah melakukan Pra survei kepada beberapa mahasiswa yang pernah menggunakan Jasa Trans Metro Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak jasa Trans Metro Pekanbaru. Tujuan pra survey ini adalah untuk mengetahui gambaran penilaian responden mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan apakah sudah mempengaruhi kepuasan Pelanggan atau tidak. Pra survei dilaksanakan pada tanggal 21 sampai 30 November 2017.

peneliti memilih Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai lokasi penelitian dan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai objek penelitian.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayana terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transmetro pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.***

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah *tanggibles* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

2. Apakah *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?
3. Apakah *realibility* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?
4. Apakah *responsivenes* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?
5. Apakah *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?
6. Apakah *tangible, emphaty, realibility, responsiveness, assurance* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam mnggunakan jasa Transmetro Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
2. Untuk mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
3. Untuk mengetahui apakah *realibility* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro

Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau

4. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
5. Untuk mengetahui apakah *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
6. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru pada mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi, serta informasi untuk mendukung keputusan

2. Bagi Peneliti

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dan kenyataan.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan, penulis melakukan sistematika pembahasan dibagi menjadi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan sebuah pengantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bagian ini mengupas tentang teori-teori yang akan mengiringi resensi dari tuntunan tersebut, hal-hal yang bersangkutan dengan rancangan skripsi, pengertian serta faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Hak Cipta Diindungi 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.

Pada bagian ini Penulis mengupas tentang sampel penelitian, pengukuran variable, variable-variabel yang digunakan dan teknis pengujian hipotesisnya.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menrangkan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DARI PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa dekripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebaagai sumbangan pemikiran sebaatas kemampuan dari penulis.