

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
MASYARAKAT PENGGUNA TRANSPORTASI TRANSMETRO
PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMEN TRANSMETRO
PEKANBARU)

OLEH:
M. RICKY SETIAWAN
NIM. 11271203417

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transportasi Transmetro Pekanbaru (Studi Kasus Pada Masyarakat Transmetro Pekanbaru) baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat uji SPSS versi 16 for Windows. Dalam mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 - b_5X_5 + e$. Variabel data penelitian Y adalah Kepuasan Masyarakat dan X adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis asosiatif. Analisis asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 56% sedangkan sisanya 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan secara parsial variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap dan Empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Masyarakat dan variabel Jaminan memiliki pengaruh yang negatif terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transportasi Transmetro Pekanbaru (Studi Kasus Pada Masyarakat Transmetro Pekanbaru)

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan dan Kepuasan Masyarakat.