

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

Diera Globaliasai, transportasi memegang peranan penting dalam mendukung terlaksananya berbagai kegiatan diantaranya adalah kegiatan perekonomian, perindustrian, pariwisata dan lain sebagainya. Peranan transportasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, dapat dilihat dari pergerakan masing-masing orang menuju tempat kerja pada pagi hari dan pulang pada sore hari dan demikian seterusnya. Peranan transportasi yang cukup besar perlu ditunjang dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang memadai.

Semakin tinggi angka pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat akan kebutuhan transportasi membuat masyarakat semakin jeli dalam menentukan pilihan mereka akan jasa angkutan umum yang akan mereka gunakan. Jasa angkutan umum merupakan wadah dalam mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas. Keinginan konsumen sebagai penumpang merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh jasa transportasi angkutan umum. Kepuasan penumpang dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi baik milik swasta maupun pemerintah.

Transmetro pekanbaru merupakan angkutan umum yang dikeluarkan Pemerintah Kota Pekanbaru. Transmetro Pekanbaru mulai beroperasi pada

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.

bulan Agustus 2012 dan dikelola oleh PD. Pembangunan Kota Pekanbaru. Yang melayani beberapa trayek dikota Pekanbaru, adapun trayek dari Transmetro Pekanbaru yaitu:

1. Trayek 1 : Pelita Pantai – Pandau

Pelita Pantai - Jl. Jend. Sudirman - Bandar Udara Ssq Ii - Jl. Kaharuddin Nasution - Jl. Pasir Putih - Perumnas Pandau

2. Trayek 2 : Terminal Brps - Kulim Pp

Terminal Bandar Raya Payung Sekaki - Jl. T. Tambusai - Jl. Jend. Sudirman (U-Turn Rri) - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Imam Munandar - Kulim Atas

3. Trayek 3 : Kampus Uin - Pasar Wisata

Kampus Uin - Jl. Hr. Subrantas - Unri - Jl. Hr. Subrantas - Jl. Sm Amin (U-Turn Spbu) - Jl. Sm. Amin - Jl. Hr. Subrantas - Jl. Sukarno Hatta - Jl. T. Tambusai - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Cut Nyak Dien I - Jl. Jend. A. Yani - Pasar Wisata

4. Trayek 4 : Terminal Brps – Torganda

Terminal Brps - Jl. T. Tambusai - Jl. Sukarno Hatta - Jl. Subrantas - Jl. Sukarno Hatta - Jl. Kaharuddin Nasution - Pasir Putih - Torganda Pp.

5. Trayek 5 : Terminal Brps – Kulim

Terminal Brps - Jl. T. Tambusai Ujung - Jl. Sm. Amin - Jl. Riau - Jl. Jend. A. Yani - Jl. Ir. Juanda - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Kuantan - Jl. Mustika

6. Trayek 6a:

Torganda Pasir Putih - Kh. Nasution - Baterai R - Sukarno Hatta - Pasar Pagi Arengka - Subrantas - Sm. Amin - Terminal Brps

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.

7. Trayek 6b:

Brps - Mall Ska - Arengka - Riau - Mall Ciputra - Panglima Udang -
Senapelan - Pasar Wisata - A.Yani - Riau - Brps (Pp)

8. Trayek 7 :

Simpang Kh. Nasution - Impres - Arifin Ahmad - Paus - Memutar Global
Bangunan - T. Tambusai - Paus

Hal ini diharapkan masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum sehingga dapat mengurangi konsumsi bahan bakar minyak (BBM) dan mengurangi angka kemacetan yang ada di kota Pekanbaru. Bus Transmetro Pekanbaru dalam pengoperasiannya masih ditemukan beberapa masalah yang dihadapi, baik itu minat dari masyarakat terhadap penggunaan bus Transmetro Pekanbaru itu sendiri ataupun masalah mengenai kualitas pelayanan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Menurut informasi dari PD.Pembangunan Kota Pekanbaru yang mengelola bus Transmetro Pekanbaru, jumlah penumpang Transmetro Pekanbaru mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah konsumen dan penjualan tiket Transmetro Pekanbaru pada tahun 2014-2015 pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1: Jumlah Konsumen dan Penjualan Tiket Transmetro Pekanbaru Pada Tahun 2014-2015

No	Bulan	Tahun 2014		Tahun 2015	
		Tiket	Pendapatan	Tiket	Pendapatan
1	Januari	244.91.275	979.651.000	313.94.275	1.255.771.000
2	Februari	238.5305	954.122.000	278.355.25	1.113.421.000
3	Maret	241.330.25	965.321.000	32.0074	1.280.296.000
4	April	234.612.5	938.450.000	30.9760	1.239.040.000
5	Mei	235.629.25	942.517.000	315.379.75	1.261.519.000
6	Juni	232.657.5	930.630.000	271.463.75	1.085.855.000
7	Juli	243.287.25	973.149.000	243.312.25	973.249.000
8	Agustus	232.012	928.048.000	283.052	1.132.208.000
9	September	239.616.25	958.465.000	257.257.5	1.029.030.000
10	Oktober	271.605	1.086.420.000	279.555.5	1.118.222.000
11	November	269.216	1.076.864.000	288.928.75	1.155.715.000
12	Desember	270.663.5	1.082.654.000	282.710.25	1.130.841.000
	Jumlah	295.4081.75	11.816.291.000	344.379.175	13.775.167.000

Sumber Data: Data primer dari PD Pembangunan Kota Pekanbaru 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa penjualan *tiket* dari tahun 2014 dan 2015 mengalami peningkatan. Tahun 2014 sebesar **295.408.175** dan pada Tahun 2015 penjualan mencapai **344.379.175** untuk *penjualan tiket* Transmetro Pekanbaru. Peningkatan tersebut di akibatkan kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan penumpang. Kualitas memberikan dorongan bagi para penumpang untuk terus menggunakan jasa transportasi yang memberikan manfaat besar bagi mereka. Pengelola angkutan umum dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memaksimumkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang bus agar para penumpang merasa nyaman.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Tranportasi Transmetro Pekanbaru (Studi Kasus Pada Masyarakat 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data uraian diatas, maka penulisan merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru ?
2. Apakah Keandalan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru ?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru ?
4. Apakah Empati berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru ?
5. Apakah Jaminan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru ?
6. Apakah, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud penulisan ini adalah mengumpulkan data untuk selanjutnya diolah menjadi sumber informasi penyusunan proposal skripsi dimana hal ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Maka tujuan penelitian ini adalah :

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.

1. Untuk mengetahui Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.
6. Untuk mengetahui Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis adalah sebagai sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Manfaat bagi Perusahaan adalah sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan untuk melihat apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi 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.

3. Manfaat bagi Universitas adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk peneliti lainnya sebagai bahan pertimbangan dan kelengkapan terlebih lagi dapat pula dijadikan sebagai tolak ukur untuk melakukan penelitian selanjutnya dan hasil penelitian ini yang utama adalah sebagai dasar penyusunan tugas akhir yang merupakan syarat wajib untuk mencapai gelar ahli madya pada Program SI Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara ringkas, tahapan pembahasan penelitian ini dibagi dalam enam Bab. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing Bab dapat ditemukan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini akan dipaparkan sejumlah teori dari hasil Pengumpulan Data-data Kepustakaan, serta Hipotesis yang berkaitan dengan masalah yang diteiti dalam skripsi ini. sejumlah teori ini nantinya akan mendukung argumentasi penulis, hasil penelitian dan pembahasan serta melengkapi pemecahan masalah yang akan diteliti.

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 III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang metode penelitian yang meliputi, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel serta Analisis Data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas dan wewenang, serta aktifitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisis data yang dilakukan dan saran bagi penelitian selanjutnya.