

ABSTRAKSI

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Armada Perum DAMRI Unit Bus Kota (UBK) Semarang (Studi Kasus Penelitian pada Armada DAMRI Trayek Johar – Perumnas Banyumanik)**

Nama : **Angga Tridestiansa**

NIM : **D2D 306002**

Persaingan bisnis transportasi darat khususnya bus di kota Semarang kian hari berkembang. Kemajuan ekonomi memicu pertumbuhan sektor jasa transportasi, hal ini disebabkan karena mobilitas masyarakat yang cukup tinggi memaksa para konsumen memilih alternatif dengan menggunakan jenis model angkutan darat ini. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Perum DAMRI yang kian berbenah dari pendahulunya, apakah mampu menyediakan pelayanan lebih yang pada akhirnya nanti dapat menimbulkan kepuasan yang lebih dimata konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi armada Perum DAMRI UBK Semarang Trayek Johar – Perumnas Banyumanik.

Metode penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel – variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan teknik pengambilan sample yang dilakukan pada penelitian ini adalah *Acidental Sampling* yaitu individu – individu yang dijumpai disekitar lokasi penelitian.

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa : Koefisien Determinan yang dipengaruhi oleh Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Kepedulian terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 87,4 persen. Sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain sebesar 12,6 persen. Dengan demikian penelitian ini terlihat bahwa Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Kepedulian berpengaruh besar terhadap Kepuasan Konsumen Armada Perum DAMRI UBK Semarang Trayek Johar- Perumnas Banyumanik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa tersebut.

Salah satu saran yang dapat disampaikan adalah agar perusahaan menjaga eksistensinya yang sudah ada dengan melakukan perawatan armada secara intensif, sedangkan mengenai masih adanya kinerja yang buruk hendaknya dilakukan pembenahan dan perbaikan sehingga kedepannya semakin lebih baik.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**