

ABSTRAKSI

Yuni Puguh Ramelan, NIM 152110100, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Diukur Dari Dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Pada Pengguna Jasa Transportasi Joglosemar *Executive Shuttle Bus*, Pembimbing I Saaptika Kancana, M.SI. dan Pembimbing II Suratna, S.Sos. M.SI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Joglosemar Executive Shuttle Bus. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Joglosemar *Executive Shuttle Bus* Yogyakarta yang melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi umum. Tipe penelitian ini adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang memakai jasa transportasi Joglosemar Executive Bus. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* sebanyak 60 orang responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan statistik deskriptif dan inferensial menggunakan uji asumsi klasik dan dilanjutkan dengan regresi berganda.

Hasil penelitian menegaskan ada pengaruh yang positif secara simultan antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi Joglosemar Yogyakarta. Ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya Tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan dan disarankan yang harapannya dapat bermanfaat untuk perusahaan yaitu variabel bukti fisiki, merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Joglosemar, hendaknya dapat mempertahankan serta meningkatkan bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung antara lain fasilitas fisik. Sedangkan untuk variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati perlu ditingkatkan terutama pada bukti fisik yang mencakup kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.