

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas keseluruhan jasa ditinjau dari dimensi-dimensi kunci dan atribut kualitas jasa, sehingga dapat diketahui dimensi yang perlu dipertahankan kinerjanya maupun dimensi yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Data yang didapatkan melalui kuesioner dimasukkan dalam model regresi yang mana diuji terlebih dahulu dengan uji asumsi klasik untuk melihat apakah model regresi yang digunakan dapat dipakai atau tidak. Instrumen berupa kuesioner juga di uji untuk melihat validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan analisis faktor dimana menggunakan dua kriteria yaitu Kriteria yang digunakan adalah nilai *Bartlett test* signifikan ($p < 0,05$) yang berarti ada korelasi yang signifikan pada beberapa item dan nilai kecukupan sampel KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) harus di atas 0,5. Sedangkan untuk uji reabilitas digunakan diperlukan *the item-to-total colleration* harus diatas 0,5 dan *Cronbach's alpha* yang merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan. Pada umumnya limit terendah untuk *Cronbach's alpha* adalah 0,7. Uji Signifikansi pada menggunakan Uji-t untuk uji secara parsial dan Uji-F untuk uji secara simultan dengan $\alpha = 5\%$.

Hasil olah data menunjukkan hasil yang signifikan antara kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas jasa baik pada pengukuran secara terpisah maupun secara simultan. Dimensi yang memberikan hasil yang paling dominan berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah *tangibles* dan secara berturut-turut disusul oleh *reliability*, *ressponsiveness*, , *empathy* dan terakhir adalah *assurance* sebagai dimensi paling rendah hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen, Kinerja Jasa, dan Bus Trans Jogja.

ABSTRACT

The objective of this research is to measured customer satisfaction to overall service quality by using dimension and attribute of Service Quality to identify which dimension gave dominant contribution to customer satisfaction so company could identify which dimension need to raise the performance.

Data from questioners was input for regression model which has pass the validity and reliability test and by using classic assumption test to know whether the model was good for this research or not or goodness of fit model. Research instrument in this research was tested the validity by using exploratory factor analysis. The criteria of this test have to fulfill the value of *Bartlett test* ($p < 0,05$) and KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) must more than 0,5. The reliability test using *Cronbach's alpha* which criteria of factor loading more than 0,7. The significant test for regression model using t-test and F-test using $\alpha = 5\%$.

Result of this research show significant level between customer satisfaction with service quality dimension whether tested partially or simultaneous. Base on Beta coefficients the dominant influence for customer satisfaction is tangibles continued by reliability, responsiveness, empathy and the last is assurance as the dimension that give weak influence for customer satisfaction.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Performance and Bus Trans Jogja.