

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA ANGKUTAN PADA PT. SAFARI
DHARMA SAKTI JAKARTA**

**Disusun Oleh
RIRI NURMALASARI
NIM : 43107010022**

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen pada PT. Safari Dharma Sakti. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden yang merupakan pengguna armada bis PT. Safari Dharma Sakti yang sedang berada di pull bis PT. Safari Dharma Sakti yang berlokasi di daerah Jalan Raya Kebayoran Lama No 40, Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana hanya individu yang kebetulan dijumpai atau yang dapat dijumpai saja yang dipilih. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana pada program SPSS 17.0.

Hasil pengujian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan terdapat pengaruh yang cukup kuat dan positif antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian selain perusahaan yang bergerak pada jasa angkutan dengan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen.