

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini : 1) untuk mengetahui pengaruh variabel harga, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Bintaro, 2) Untuk mengetahui variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Bintaro.

Hipotesis dalam penelitian ini : 1) Diduga variabel harga, fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Bintaro, 2) Diduga variabel pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Bintaro.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen/pelanggan Bus Trans Bintaro. Sampel yang akan diambil dan diteliti adalah sejumlah seratus orang pelanggan Bus Trans Bintaro dengan pengambilan sampel secara *non probability* sampling dan teknik *incidental* sampling. Adapun alat analisis yang digunakan adalah : uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan : 1) Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaannya : $Y = 0,196 + 0,201X_1 + 0,352X_2 + 0,443X_3$ artinya bahwa variabel harga, fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan Bus Trans Bintaro, 2) Berdasarkan analisis uji t, didapatkan nilai_{hitung} untuk harga sebesar $2,641 > T_{tabel} (1,990)$ variabel fasilitas didapatkan $t_{hitung} (4,166) > (1,990)$, variabel pelayanan didapatkan $t_{hitung} (5,609) > t_{tabel} (1,990)$ artinya semakin baik penetapan harga, fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka semakin baik dan naik pula kepuasan konsumen dan variabel pelayanan merupakan variabel yang mempunyai faktor yang dominan pengaruhnya. Uji t tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H_{a2}) terbukti kebenarannya, 3) Uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel} 34,057 > 2,170$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel harga, fasilitas dan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen secara simultan. Berarti hipotesis pertama (H_{a1}) terbukti kebenarannya, 4) Analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,516 artinya bahwa 51,60% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga, fasilitas, dan pelayanan sedangkan sisanya yaitu 48,40% tidak dijelaskan dalam penelitian ini, misalnya tempat yang strategis, jarak tempuh konsumen dengan agen bus, dan lain-lain.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Pelayanan, kepuasan Konsumen