

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA COMMUTERLINE JABODETABEK

Refliana Ulung Vinita

Reflianavinita.16@gmail.com

ABSTRAK

Dalam mencapai tujuan dari kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting. Oleh karena itu, perusahaan pemberi jasa dan produk perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan guna dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kemauan pelanggan akan membuat pelanggan mempunyai rasa puas dan kepuasan pada pelanggan akan berkontribusi besar pada perusahaan pemberi jasa atau produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuterline Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 340 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Random Sampling. Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan nilai signifikansi (p) sebesar 0.069 ($p > 0.05$), maka menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengguna Commuterline Jabodetabek

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON JABODETABEK COMMUTERLINE USERS

Refliana Ulung Vinita

Reflianavinita.16@gmail.com

ABSTRACT

In achieving the goal of customer satisfaction, service quality has a very important role. Therefore, companies providing services and products need to pay attention to the quality of services provided in order to achieve customer satisfaction. Good service quality and in accordance with the wishes of the customer will make the customer have a sense of satisfaction and satisfaction with the customer will contribute greatly to the company providing the service or product. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction for Jabodetabek Commuterline users. This study uses quantitative research methods. Subjects in this study amounted to 340 respondents. The sampling method used is Random Sampling. The statistical method used to analyze the data in this study is Simple Linear Regression Analysis. The results of the study showed a significance value (p) of 0.069 ($p > 0.05$), indicating a positive influence between service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Jabodetabek Commuterline Users