

Abstrak

Dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Perkembangan ekonomi menuju globalisasi menuntut orang-orang tertentu untuk menunjukkan mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat dapat lebih berhati-hati dalam menentukan pilihan. Hal ini karena kualitas layanan tergantung pada orang dan cara layanan diberikan. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana transportasi yang kurang memadai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antar variabel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil survei dan kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan, literatur dan internet. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Probability Sampling dengan cara random Sampling. Pengambilan sampel sebanyak 400 responden. Pengolahan data dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan software AMOS *versi* 24. Dalam penelitian ini menguji 3 variabel independen yaitu pelayanan pramujasa, tarif bus, dan lokasi halte serta 1 variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel pelayanan pramujasa, dan keputusan pembelian. Terdapat 2 variabel yaitu tarif bus dan lokasi halte menunjukkan jika ada pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Structural Equation Modelling* (SEM)

ABSTRACT

In the economic aspect, transportation has a very big influence. Economic development towards globalization requires certain people to show high mobility so that people can be more careful in making choices. It is because the quality of service depends on the person and the way the service is delivered. In addition, the condition of inadequate transportation facilities and infrastructure can affect customer satisfaction. Therefore, this study aims to determine the correlation between variables. The data used primary data obtained from survey results and questionnaires, and secondary data obtained from company documents, literature, and the internet. The sampling technique used probability sampling through random sampling. The sampling was 400 respondents. Data processing and data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) method with AMOS software version 24. The study tested 3 independent variables, namely customer service, bus fares, and bus stop locations, and 1 dependent variable, namely customer satisfaction. The results show that 2 variables had a significant positive effect on customer satisfaction, namely the service variable and purchasing decisions. There are 2 variables, namely the bus fare and the location of the bus stop, which shows that there is a significant positive effect on purchasing decisions.

Keywords: Service, Customer Satisfaction, Structural Equation Modeling (SEM)

