

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN BUS PO SUMBER ALAM

Ning Arofah¹, Wina Driyan Pradana²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Bus PO Sumber Alam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 151 responden yang merupakan pelanggan bus PO Sumber Alam. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden yang pernah menggunakan layanan lebih dari satu kali. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bus PO Sumber Alam.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

¹ Mahasiswa Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND³ FACILITIES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PO SUMBER ALAM BUS
COMPANY***

Ning Arofah¹, Wina Driyan Pradana²

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at PO Sumber Alam Bus Company. This study uses a quantitative approach with an explanatory research method. Data was collected through the distribution of questionnaires to 151 respondents who are customers of PO Sumber Alam Bus Company. The sampling technique used purposive sampling, with the criterion that respondents had used the service more than once. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS software. The results of this study indicate that service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings suggest that improving service quality and facilities can enhance customer satisfaction with PO Sumber Alam Bus Company.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

¹ Management Student (S-1) at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

² Management Lecturer (S-1) at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta