

KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 7

Novel Haliana, Sugiharti Binastuti, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam Penulisan Ilmiah yang berjudul Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Bus Transjakarta Koridor 7 ini, peneliti ingin mengetahui secara pasti apakah dimensi pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan yang berwujud mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Alat analisis yang digunakan adalah metode Chi Square (χ^2) dan Skala Likert. Hasil pengujian statistik data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 50 responden pengguna bus Transjakarta koridor 7, dimensi koresponsifan dirasa paling memuaskan dibandingkan dimensi keandalan, keyakinan, empati, dan yang berwujud. Bila dihitung secara keseluruhan, didapat hasilnya yaitu χ^2 hitung sebesar 90,65 lebih besar dari pada χ^2 tabel yaitu sebesar 32,00. Begitu pula jika diuji dengan menggunakan Skala Likert, hasilnya χ^2 hitung sebesar 305,921 lebih besar dari pada χ^2 tabel yaitu sebesar 32,00. Oleh karena itu dari hasil tersebut maka keputusannya yaitu terima H_a dan tolak H_0 , setelah dilihat dalam bentuk gambar kurva. Itu berarti konsumen sebagian merasa puas terhadap atribut pelayanan yang ada pada bus Transjakarta koridor 7, baik itu dilihat dari dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan yang berwujud. Jadi, pihak pengelola dari bus Transjakarta koridor 7 tersebut berhasil dalam memuaskan pelayanan yang diinginkan oleh pihak konsumen. Dan sebaiknya, pihak Manajemen tidak mengurangi pelayanan yang sudah ada. Justru sebaliknya, pihak pengelola sebaiknya menambah dan memperbaiki pelayanan yang sudah ada, demi tercapai visi dan misi bus Transjakarta.