

ABSTRAKSI

Bagi setiap perusahaan transportasi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumennya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan jasa transportasi dapat menilai variabel mana yang sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan dimata konsumen. Selanjutnya perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin prioritas pasar mengalami perubahan.

Kuisisioner digunakan sebagai data primer dan didukung oleh data sekunder yang diperoleh melalui secara tidak langsung dari obyek penelitian melalui studi pustaka dengan pokok permasalahan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel menggunakan Non Random Sampling dengan metode Purposive Sampling.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif, yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas serta Regresi Linear Berganda.

Penelitian ini mempunyai hasil bahwa karakteristik konsumen PO. Raharja berdasarkan jenis kelamin pria dengan jumlah 65%, berdasarkan usia adalah usia 25 – 44 tahun dengan jumlah 38%, berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas berpendidikan SMU yaitu sebesar 48%, berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah pegawai swasta sebesar 31%, dan berdasarkan pendapatan rata-rata setiap bulannya antara Rp 700.000- Rp 900.000 dengan jumlah 22%.

Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance, dan Empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi PO. Raharja secara simultan dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan dengan analisis regresi linier yang menunjukkan nilai probabilitas pada ke 20 atribut kualitas pelayanan yang nilainya di bawah 0,05.