

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN TRANSPAKUAN BISKITA (Survei Pada Penumpang
Transpakuan Biskita Bogor)**

FADJRI RAMADHAN

ABSTRAK

Studi ini memiliki tujuan untuk mengukur berapa besar signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Transpakuan Biskita di Kota Bogor. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya permintaan masyarakat kota terhadap transportasi umum yang berkualitas di tengah-tengah masalah kemacetan dan minimnya minat untuk menggunakan angkutan publik. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei lalu dianalisis dengan teknik regresi linear sederhana. Sebanyak 140 responden diambil sebagai sampel menggunakan teknik accidental sampling. Variabel yang tidak tergantung dalam studi ini adalah mutu layanan yang terdapat pada ruang lingkup keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik. Variabel dependen merupakan kepuasan pelanggan yang mencakup indikator pelayanan pelanggan, waktu, kemudahan penggunaan, dan standardisasi. Hasil penelitian menunjukkan dampak kualitas pelayanan yang substansial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,566. Dengan kata lain, 56,6% dari perbedaan kepuasan klien dapat dikaitkan dengan kualitas layanan. Hasil pertemuan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini memajukan perumusan Strategi Pelayanan Publik untuk angkutan massal agar lebih selaras dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Transportasi Publik, Transpakuan Biskita.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BISKITA TRANSPAKUAN
CUSTOMER SATISFACTION (Survey of Biskita Bogor Transpakuan
Passengers)**

FADJRI RAMADHAN

ABSTRACT

This study seeks to assess the degree to which service quality affects consumer satisfaction for Transpakuan Biskita in Bogor City. This study is grounded in the significant need for quality public transportation in cities, facing challenges of traffic congestion and a lack of interest in utilizing public transit. This research uses a quantitative method featuring a survey technique and basic linear regression analysis. A total of 140 participants were chosen through accidental sampling. The independent variable is the quality of service, which encompasses aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Research results demonstrate a substantial and significant impact of service quality on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a coefficient of determination (R^2) of 0.566. In other terms, 56.6% of the variance in client satisfaction may be attributed to the quality of service. The meeting's outcomes indicate that an enhancement in service quality correlates with a rise in customer satisfaction levels. This research advances the formulation of Public Service Strategies for mass transportation to better align with user needs.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Public Transportation, Transpakuan Biskita.