

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN TRANS MUSI DI KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Nur Arina**

**NIM : 212018306**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN TRANS MUSI  
DI KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**SKRIPSI**

**Nama : Nur Arina**

**NIM : 212018306**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Arina  
NIM : 212018306  
Program Studi : Manajemen / Pemasaran  
Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Menggunakan  
Transmisi Di Kota Palembang

Dengan ini menyatakan :

1. Karya ini adalah asli dan belum pernah dibuat oleh mahasiswa lain baik di universitas muhammadiyah palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis secara jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2022

Penulis



Nur Arina

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Menggunakan

Transmisi Di Kota Palembang

Nama : Nur Arina  
NIM : 212018306  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Agustus 2022  
Pembimbing II,

Pembimbing I,



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M  
NIDN: 0207046301



Mister Candra, S.Pd., M.Si  
NIDN: 1005068902

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zalfa Trjhandayani, S.E., M.Si  
NIDN: 0229057501

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*Kupersembahkan skripsi ini kepada :*

- *Kedua orang tua ku yang tersayang Robinsah dan Marita sari*
- *Saudara-saudara ku ummi zahra dan muhammad arsyil azim*
- *Nenek ku tercinta Nur Lely*
- *Nanda Afif terkasih*
- *Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan*
- *Sahabat- sahabat seperjuangan ku*
- *Almamater kebanggaan ku*
- *Dosen pembimbing skripsi ku*

Motto

*“ jadilah orang yang sukses dan mulia”*

*“ tuhanku, sesungguhnya engkau telah menganugerahkan kepadaku sebagian kekuasaan dan telah mengajarkanku sebagai takwil mimpi. ( wahai tuhanku ) pencipta langit dan bumi, engkaulah pelindungku di dunia dan di akhirat, wafatkanlah aku dalam keadaan muslim dan gabungkanlah aku dengan orang yang sholeh” ( Q.S Yusuf 12:101 )*

## **PRAKATA**

*Assalamu'alaikum wr, wb*

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat serta hidayat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang. Skripsi tersebut merupakan salah satu untuk mendapatkan gelar sarjana dari fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Palembang. Tidak terlupakan sholawat dan salam penulis sampaikan kepada nabi muhammad SAW yang telah membawa umat dari alam kegelapan ke alam terang- menerang seperti yang kita rasakan saat ini. Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua ku yang tersayang Robinsah dan Marita Sari yang telah mendidik, membiayai, mendoakan dan selalu memberikan dorongan semangat kepada penulis. Selain itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S,E., M.M, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S,E., M.Si selaku ketua prodi Manajemen dan Bapak Mister Candra S,Pd M.Si selaku sekretaris Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Pembimbing Skripsi ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., MM dan Bapak Mister Candra S,Pd M.Si.
5. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E, M.M selaku Pembimbing Akademik.
6. Penelaah seminar proposal Bapak Edy Liswani, S.E, M.Si dan Bapak Ahmad Adi Arifai, S.E.,M.M.
7. Orang terkasih yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta sudah banyak mendengarkan keluh kesah, Moh Nanda Afif Riandsyah.
8. Orang Rumah ku : andung, kak ummi, darrel, uncu dll.
9. Semua keluarga-keluarga ku yang ada di Palembang dan diluar Palembang.

10. Teman- teman seperjuanganku teman SD, SMP, SMA dan Teman Kampus
11. Responden pengguna trans musi yang telah bersedia untuk dijadikan sampel penelitian
12. Bapak dan ibu dosen, serta semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini

Demikianlah skripsi ini saya tulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Palembang, 2022

Penulis

Nur Arina  
NIM : 212018306

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>15</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	15
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian .....	19
D. Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Operasionalisasi variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Data yang Diperlukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Analisis data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Alasan Konsumen Tidak Suka Trans Musi .....	3
Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala.....	18
Tabel IV.1 Uji Validitas .....	32
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usis.....	35
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	36
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel IV.8 Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel IV.9 Bukti Langsung ( X1) .....	40
Tabel IV.10 Keandalan ( X2).....	41
Tabel IV.11 Ketanggapan ( X3).....	43
Tabel IV.12 Jaminan Dan Kepastian ( X4).....	44
Tabel IV.13 Empati ( X5) .....	46
Tabel IV.14 Analisis Linear Berganda.....	48
Tabel IV.15 Hasil Uji F.....	50
Tabel IV.16 Hasil Uji T .....	51
Tabel IV.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka pemikiran .....	15
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	69
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen .....	74
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Lampiran 6 Tabel Distribusi F .....	84
Lampiran 7 Tabel Distribusi t .....	85
Lampiran 8 Tabel Distribusi R.....	86
Lampiran 9 Surat Melakukan Penelitian.....	87
Lampiran 10 Plagiarism Checker.....	88
Lampiran 11 Surat Pembayaran Lunas BPP .....	89
Lampiran 12 Kartu Aktivitas Bimbingan Usulan Penelitian .....	90
Lampiran 13 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi .....	91
Lampiran 14 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer.....	92
Lampiran 15 Sertifikat Komputer Dalam Bisnis .....	93
Lampiran 16 Sertifikat SPSS .....	94
Lampiran 17 Sertifikat AIK .....	95
Lampiran 18 Biodata Penulis .....	96

## ABSTRAK

**Nur Arina/ 212018306 / 2022 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Transmisi di Kota Palembang / Pemasaran**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Pengaruh kualitas pelayanan ( *tangibels, responsivness, assurance, reliability, empathy* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 2). Pengaruh bukti langsung ( *tangibels*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 3). Pengaruh ketanggapan ( *responsivness*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 4). Pengaruh jaminan dan kepastian ( *assurance* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 5). Pengaruh keandalan ( *reliability*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 6). Pengaruh empati ( *empathy* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan ( *tangibel, reliability, responsivness, assurance, empathy*) dan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil Penelitian membuktikan 1). Terdapat Pengaruh signifikan kualitas pelayanan ( *tangibels, reliability, responsivness, assurance, dan empaty* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 2). Terdapat pengaruh signifikan bukti langsung ( *tangibels* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 3). Terdapat pengaruh signifikan ketanggapan ( *responsivness*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 4). Terdapat pengaruh signifikan jaminan dan kepastian ( *assurance* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 5). Terdapat pengaruh signifikan keandalan ( *reliability* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang 6). Terdapat pengaruh signifikan empati ( *empathy* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan transmisi di kota Palembang.

**Kata kunci : kualitas pelayanan ( *tangibels, reliability, responsivness, assurance dan empathy* ) terhadap kepuasan pelanggan.**

## ABSTRACT

### **Nur Arina/ 212018306 / 2022 / The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Using Transmusi in Palembang City / Marketing**

The purpose of this study is to find out 1). The effect of service quality (tangibles, responsiveness, assurance, reliability, empathy) on customer satisfaction using transmusi in Palembang city 2). Effect of direct evidence (tangibles) on customer satisfaction using transmusi in the city of Palembang 3). The effect of responsiveness (responsiveness) on customer satisfaction using transmusi in the city of Palembang 4). The effect of assurance and assurance on customer satisfaction using transmusi in the city of Palembang 5). The effect of reliability (reliability) on customer satisfaction using transmusi in the city of Palembang 6). The effect of empathy on customer satisfaction using transmutation in the city of Palembang. This research includes associative research. The variables used are service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and customer satisfaction. The sample in this study amounted to 100 respondents, with the sampling technique used was purposive sampling. The type of data used is primary data. With the questionnaire data collection method. The analytical technique used in this research is multiple linear analysis. Research results prove 1). There is a significant effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction using Transmusi in Palembang 2). There is a significant effect of direct evidence (tangibles) on customer satisfaction using transmutation in the city of Palembang 3). There is a significant effect of responsiveness on customer satisfaction using transmutation in the city of Palembang 4). There is a significant influence of assurance and assurance on customer satisfaction using transmusi in Palembang 5). There is a significant effect of reliability (reliability) on customer satisfaction using the transmusi in the city of Palembang 6). There is a significant effect of empathy on customer satisfaction using transmutation in the city of Palembang.

**Key words: service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer satisfaction.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi, sekarang telah banyak disediakan transportasi publik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berpergian atau melancarkan arus barang, dimana masyarakat tidak perlu menggunakan kendaraannya sendiri. Salah satu transportasi publik yang sedang berkembang saat ini adalah transportasi berjenis Bus Rapid Transit (T). Transmusi adalah sistem transportasi berjenis BRT (Bus Rapid Transit) di Kota Palembang. Trans Musi beroperasi sejak Januari 2010 melalui penyebaran bus Trans Musi dari Departemen Perhubungan.

Usaha Transportasi BRT Trans musu merupakan sebuah unit usaha yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang baik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman dan cepat, lancar dan dapat diandalkan. Unit usaha ini tentunya berusaha untuk memberikan jasa dengan kualitas terbaik kepada pelanggannya. Citra kualitas jasa yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan ( Tjiptono, 2004:61). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan suatu produk atau layanan yang mereka punya. Pemasaran merupakan bagian dari manajemen perusahaan dan juga salah satu faktor yang sangat penting, karena pemasaran akan mempengaruhi secara langsung terhadap kelancaran maupun keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu kajian dalam pemasaran adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen mempelajari bagaimana orang mengidentifikasi kebutuhan, memilih dan memutuskan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah kualitas pelayanan jasa. Apabila pelayanan jasa tersebut memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan menarik, maka akan menimbulkan daya tarik orang sehingga terdorong untuk terus menggunakan jasa tersebut. Demikian juga sebaliknya.

Perilaku konsumen juga dapat digunakan dalam melihat perilaku konsumen terhadap jasa transportasi. Salah satu hal yang penting dalam menunjang setiap aktivitas yang akan dilakukan masyarakat setiap harinya adalah transportasi. Transportasi pada dasarnya adalah kegiatan perpindahan atau pemindahan manusia dan barang atau sumber daya lainnya dari satu tempat atau tempat asal ke suatu tempat lainnya atau tempat tujuan dengan menggunakan alat angkut.

Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia. Perusahaan hendaknya dapat menciptakan persepsi yang baik atas jasa yang mereka tawarkan. Pelanggan dari BRT Trans Musi tentunya memiliki persepsinya masing-masing atas kualitas jasa yang ditawarkan BRT Trans Musi. Melalui



persepsi dari pelanggan BRT Trans Musi, Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi dapat mengevaluasi serta meningkatkan kualitas jasa mereka.

Peneliti melakukan wawancara pra riset kepada 30 orang terhadap penilaian orang menggunakan transportasi transmisi, berdasarkan jawaban yang diperoleh ternyata ada 21 orang yang tidak menyukai transmisi dan 9 orang memilih transmisi. Itu artinya orang-orang lebih banyak yang memilih untuk tidak menyukai transportasi transmisi. Ketika ditanya lebih lanjut, keberatan memilih transmisi adalah sebagai berikut :

**Tabel I.1**  
**Alasan Konsumen Tidak Suka Trans Musi**

No.	Fenomena	Setuju	Tidak Setuju
1.	Menunggu nya lama	20	10
2.	Harus sesuai titik rute tertentu	25	5
3.	Tidak mengetahui titik rutenya	27	3
4.	Halte hanya di tempat tertentu	20	10
5.	Ada perubahan sistem seperti harus membeli kartu dahulu	19	11
6.	Masih lamban dalam operasional nya mengantarkan penumpang	26	4

Sumber : wawancara pra riset,2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pernyataan fenomena halte hanya di tempat tertentu yang memilih setuju sebanyak 20 responden, dan yang memilih tidak setuju sebanyak 10 responden. Fenomena halta hanya di tempat tertentu menggambarkan variabel tangible di dalam kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangibels*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa,

yang meliputi fasilitas fisik ( gedung, gudang dan lain-lain ), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Pernyataan dari fenomena masih lamban dalam operasionalnya mengantarkan penumpang yang memilih setuju sebanyak 26 responden dan yang memilih tidak setuju sebanyak 4 responden. Fenomena masih lamban dalam operasionalnya mengantarkan penumpang menggambarkan indikator variabel assurance di dalam kualitas pelayanan. Jaminan dan kepastian ( *assurance* ) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.

Pernyataan dari fenomena menunggu nya lama yang memilih setuju sebanyak 20 responden dan yang memilih tidak setuju sebanyak 10 responden, harus sesuai titik tertentu yang memilih setuju sebanyak 25 responden dan yang memilih tidak setuju sebanyak 5 responden. Tidak mengetahui titik rutenya yang memilih setuju sebanyak 27 responden dan yang memilih tidak setuju sebanyak 3 responden, ada perubahan seperti harus membeli kartu dahulu yang memilih setuju sebanyak 19 responden dan yang memilih tidak setuju sebanyak 11 responden. Fenomena yang menggambarkan indikator variabel kehandalan ( *reliability* ) di dalam kualitas pelayanan. Kinerja harus sesuai dengan harapan penumpang yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua penumpang tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Transmisi di Kota Palembang .

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan ( *tangibels, responsivness, assurance, reliability, empathy* ) Terhadap Kepuasan pelanggan Menggunakan Transmisi di Kota Palembang ?
2. Adakah pengaruh bukti langsung ( *tangibels*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmisi di Kota Palembang ?
3. Adakah pengaruh ketanggapan ( *responsivness* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmisi di Kota Palembang ?
4. Adakah pengaruh jaminan dan kepastian ( *Assurance* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmisi di Kota Palembang?
5. Adakah pengaruh keandalan ( *Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmisi di Kota Palembang?
6. Adakah pengaruh Empati ( *Emphaty* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmisi di Kota Palembang ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan ( *tangibels, responsivness, assurance, reliability, empathy*) Terhadap Kepuasan pelanggan Menggunakan Transmisi di Kota Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung ( *tangibels* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmusi di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan ( *responsivness* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmusi di Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan dan kepastian ( *Assurance* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmusi di Kota Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh keandalan ( *Reliability* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmusi di Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh Empati ( *Emphaty* ) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Transmusi di Kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis diberi kesempatan untuk memperluas ilmu pengetahuan dibidang ekonomi pada umumnya dan khususnya manajemen pemasaran yang berkaitan dengan perilaku konsumen.

2. Bagi Almamater

hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya. Khususnya peneliti yang relatif sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi dan Badu Ahmad, (2009), Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, CV Andi Ofset
- Danang Sunyoto. (2014). Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Diah Isnaini Asiati dkk.(2019), Metodologi Penelitian Bisnis. Palembang: Nur Fikri.
- Fandy Tjiptono. (2015). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tiptono. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. (2004). Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, (2007), Strategi Pemasaran.Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (1995), Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Iqbal hasan. (2015), Pokok-Pokok Materi Stastistik 2 (Stastistik Inferensi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Rambat Lupiyoadi. (2011), *Manajemen Prasarana Jasa, Salemba Empat* : Jakarta.
- Rifaldi., Kadunci., & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram* 13(2).
- Siswanto. (2015), *pengantar manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017), *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Keenam*, Alfabeta : Bandung
- Suyono. (2015). *Implementasi Belajar & Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Umar, (2002). *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran. edisi II*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar. (2016). *Metode Penelitian Hubungan Internasional*, yogyakarta ; Pustaka belajar
- Veronica Diona Mahardhika. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api 98 Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Vol.3 No. 1, 1-11. ISSN: 2337-522.