

## ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang setiap tahunnya meningkat, hal ini juga akan menyebabkan peningkatan terhadap kebutuhan sehari-hari salah satunya yaitu kebutuhan akan kendaraan bermotor dan efek yang ditimbulkan dari pertumbuhan kendaraan bermotor ini yaitu salah satunya kemacetan. Oleh karena itu harus ada upaya untuk menanggulangi masalah kemacetan tersebut salah satunya dengan menyediakan jasa transportasi umum. Salah satu pengusaha yang menyediakan jasa transportasi ini yaitu PT. Primajasa Perdanaraya Utama, namun dalam proses bisnisnya masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang diukur melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari lima dimensi tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert yang dilakukan terhadap 385 responden dengan kriteria pelanggan yang pernah menggunakan jasa transportasi dari PT. Primajasa Perdanaraya Utama. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan analisis *Structural Equation Models* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS 24.

Berdasarkan hasil analisis hipotesis ditemukan bahwa *tangible* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, *reliability* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, *assurance* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dan *empathy* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai tertinggi itu berada pada variabel *responsiveness* dengan nilai *critical ratio* sebesar 5,354 sedangkan untuk nilai terkecil itu berada pada variabel *tangible* dengan nilai *critical ratio* sebesar 3,227.

Penulis menyarankan kepada pihak perusahaan PT. Primajasa Perdanaraya Utama untuk mengevaluasi kembali terkait layanan yang diberikannya baik itu penampilan serta kelengkapan tempat pemberangkatan yang sudah ada, tampilan dan kelayakan dari armada yang dimilikinya dan pihak perusahaan perlu meningkatkan kemampuan serta pemahaman dari karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, sehingga diharapkan akan meningkatkan kembali kepuasan pelanggannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. Primajasa Perdanaraya Utama