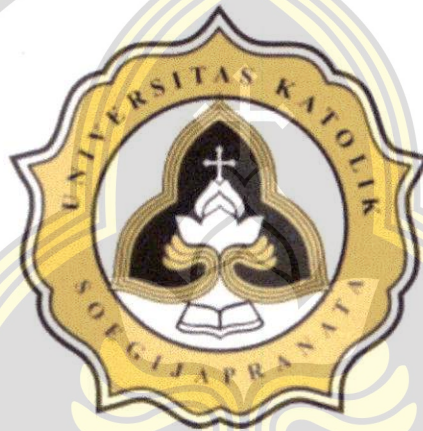


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Sains Manajemen Universitas Katolik
Soegijapranata Semarang



Diajukan Oleh:

NAMA : JOKO UMBORO JATI

NIM : 20D30005

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2024**

ABSTRAK

Penelitian dilakukan pada pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal Tirtonadi Surakarta. Kepuasan pengguna jasa dievaluasi melalui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Bus AKAP di Terminal Tirtonadi sejumlah 100. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel secara acak. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden guna mendapatkan informasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil pengujian uji-f yang menunjukkan kelayakan model memiliki estimasi F sebesar 48,594 dengan signifikansi 0,000, artinya bila nilai F hitung sebesar 48,594 lebih besar dari F tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka mengindikasikan bahwa model layak untuk diteliti. Hasil penelitian ini memberikan hasil nilai adjusted R² sebesar 0,706. Hal ini mengindikasikan bahwa 70,6% kepuasan pengguna jasa dapat dijelaskan oleh *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, sedangkan selebihnya 19,4% kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model ini.

Hasil penelitian adalah: *reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, *tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dan *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Peneliti lain diharapkan menggunakan variabel bebas lain selain kualitas pelayanan seperti harga atau promosi agar Terminal Tirtonadi dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna jasa. Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai kepuasan pengguna jasa dan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berdasarkan teori marketing yang ada

Kata Kunci: *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* dan kepuasan pengguna jasa

ABSTRACT

Research was conducted on the influence of service quality factors on service user satisfaction at the Tirtonadi terminal, Surakarta. Service user satisfaction is evaluated through the influence of five dimensions of service quality, namely *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, and *responsiveness*.

The population in this study was 100 AKAP Bus service users at Tirtonadi Terminal. This study used a simple random sampling technique, where samples were taken randomly. Data collection uses a questionnaire by distributing a list of questions to respondents to obtain information. The analysis technique in this research uses regression analysis with the t test, F test and coefficient of determination. The results of the f-test test which shows the feasibility of the model has an F estimate of 48.594 with a significance of 0.000, meaning that if the calculated F value of 48.594 is greater than the F table (1.96) and the significance value is smaller than 0.05, namely 0.000, then indicates that the model is worthy of research. The results of this research provide an adjusted R² value of 0.706. This indicates that 70.6% of service user satisfaction can be explained by *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* and *responsiveness*, while the remaining 19.4% of service user satisfaction is influenced by other variables not included in this model.

The results of the research are: *reliability* has a positive and significant influence on service user satisfaction, *assurance* has a positive and significant influence on service user satisfaction, *tangible* has a positive and significant influence on service user satisfaction, *empathy* has a positive and significant influence on service user satisfaction, and *responsiveness* has a positive and significant influence on service user satisfaction. Other researchers are expected to use other independent variables besides service quality such as price or promotion so that Tirtonadi Terminal can find out the extent of service user satisfaction. For the author, this research is expected to increase the author's knowledge regarding service user satisfaction and *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* based on existing marketing theory.

Keywords: *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* and service user satisfaction