

## ABSTRAK

### **Yeni Eria Hadiana (1209802127) : Pengaruh *Tangible* dan *Reliability* terhadap Kepuasan Konsumen yang Menggunakan Bus Trans Metro Bandung pada Dinas Perhubungan Kota Bandung**

Kualitas pelayanan ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Akan tetapi fenomena yang terjadi di bus Trans Metro Bandung koridor I khususnya, perusahaan belum bisa memberikan pelayanan yang unggul, hal ini masih banyak keluhan-keluhan konsumen dari segi *tangible* dan *reliability*. salah satu hal yang paling esensial dalam menciptakan dan mempertahankan konsumen adalah pelayanan yang unggul. Penelitian ini dilakukan di Trans Metro Bandung Koridor I yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan judul “Pengaruh *Tangible* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menggunakan Bus Trans Metro Bandung Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu variabel dependen dan dua variabel independen. Adapun variabel dependennya adalah kepuasan konsumen, dan variabel independennya adalah variabel *tangible* dan variabel *reliability*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis deskriptif - verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang terdiri dari penumpang bus Trans Metro Bandung yang berjumlah 816 orang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling random*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data yang telah terkumpul kemudian diuji validitasnya dengan menggunakan teknik “*person’s product moment correlation*” dan diuji reliabilitasnya dengan menggunakan teknik “*cronbach alpha*”. Analisis data penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t statistik, uji F statistik serta koefisien determinasi menggunakan *software* SPSS.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 54,1% dan variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 98,5%. Secara simultan, hasil Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan angka determinasi yang dihasilkan sebesar 0,358 yang berarti kemampuan model regresi unuk memprediksi adalah sebesar 35,8%. Sedangkan sisanya 64,2% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.

**Kata Kunci: *Tangible*, *Reliability*, Kepuasan Konsumen.**

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahim*

Segala puji dan syukur kepada Allah Subhana Wata'ala atas segala ridha, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN BUS TRANS METRO BANDUNG PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG”**. Tujuan penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang dapat membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Eutik Hadiana dan Ibunda Nana Hasanah tersayang terima kasih atas cinta dan sayangnya serta dukungan moril maupun materil, perhatian serta pengorbanannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Deddy Ismatullah, SH. M.Hum. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dan juga, para pembantu rektor dan jajarannya.

3. Bapak Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, dan juga para pembantu dekan dan jajarannya.
4. Bapak Herry Sutanto, SE., MM. selaku ketua pogram studi Manajemen beserta jajarannya.
5. Bapak H. Agus Alamsyah Perwiranegara, ST.,MT. selaku dosen pembimbing I yang penuh dengan kesabaran dan ketulusan hati memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Kurniasari, SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang penuh dengan kesabaran dan ketulusan hati memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti bagi penulis selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
8. Kakak-kakak ku Teh Ira, Teh Eka, Ko Niko, A. Kamal terima kasih atas doanya, dorongan dan bantuannya selama penulis kuliah.
9. *My Best Friends* : Listy, Sari, Mpur, Uchi, Ayang, Peti terima kasih atas kenangan yang paling indah yang telah kalian berikan dan yang selalu menemaniku saat suka maupun duka.
10. Seluruh mahasiswa jurusan Manajemen angkatan 2009 Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, terutama jurusan Manajemen kelas C (MANCE).

11. Teman-teman KKM kelompok 216
12. Bapak Seno, selaku Kasubag. UPT TMB yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan atas bimbingannya selama penulis melakukan penelitian.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata semoga amal baik dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Agustus 2013

Penulis