

Abstrak

Nur Alif Hidayatullah. 210531100096. Pengaruh Kualitas Layanan TransJatim Terhadap Kepuasan Masyarakat Madura.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu, komunikasi interpersonal, kenyamanan fasilitas, dan komunikasi pemasaran terhadap kepuasan pengguna Bus TransJatim Koridor 5. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Jawa Timur.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden pengguna Bus TransJatim Koridor 5. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI), serta uji t dan uji F untuk menguji pengaruh antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu, komunikasi interpersonal, dan komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus transjatim koridor 5. Sedangkan kenyamanan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, keempat variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai CSI sebesar 84,92% yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna Bus TransJatim koridor 5 sangat dipengaruhi oleh keandalan jadwal, kualitas interaksi petugas, dan efektivitas komunikasi pemasaran.

Kata kunci: kenyamanan fasilitas, komunikasi pemasaran, kepuasan pengguna, Bus TransJatim, Customer Satisfaction Index .

Abstract

Nur Alif Hidayatullah. 210531100096. *The Influence of TransJatim Service Quality on Madurese Community Satisfaction.*

This study aims to analyze the effect of punctuality, interpersonal communication, facility comfort, and marketing communication on the satisfaction of TransJatim Bus Corridor 5 users. The main objective of this study is to determine the most influential factors in improving the quality of public transportation services in East Java.

This study uses a quantitative method with a descriptive approach and multiple linear regression analysis. Data were obtained through questionnaires distributed to 100 respondents who are users of the TransJatim Bus Corridor 5. Data analysis was performed using validity and reliability tests, the Customer Satisfaction Index (CSI), as well as t-tests and F-tests to examine the influence between variables.

The results show that punctuality, interpersonal communication, and marketing communication have a positive and significant effect on the satisfaction of TransJatim Corridor 5 bus users. Meanwhile, the comfort of facilities does not have a significant effect on user satisfaction. Simultaneously, the four variables have a significant effect on user satisfaction, with a CSI value of 84.92%, which falls into the “very satisfied” category. This study concludes that the satisfaction of TransJatim bus corridor 5 users is greatly influenced by schedule reliability, the quality of staff interactions, and the effectiveness of marketing communication.

Keywords: *facility comfort, marketing communication, user satisfaction, TransJatim Bus, Customer Satisfaction Index.*