

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(STUDI PADA MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRBHUWANA TUNGGDEWI MALANG)**

Moh. Yasir

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
E-mail : Mohyasarofat1234@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan buktifisik dan variabel terikat keuasan konsumen. Untuk mengetahui secara simultan maupun secara parsial yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi online. Penelitian ini dikampus Universitas Trubhuwana Tunggadewi Malang khususnya Fakultas Ekonomi. Populasi dan sampel yang digunakan adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi yang terdiri dari 3 angkatan 2014-2016. Sampel penelitian ini berjumlah 92 orang responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data Purpesive Sampling.

Berdasarkan uji T menunjukan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan hasil nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai probabilitas signifikan $> 0,05$. Akan tetapi variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transpotasi online dengan nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai probabilitas signifikan $< 0,05$. Berdasarkan uji f pada penelitian ini menunjukan signifikan yang berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Nur Fitriah. 2017. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi perbandingan Ojek dan Ojek Online)" (*Skripsi*). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kuncoro, Ahmad Engkos dan Riduan. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analisis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.