

## RINGKASAN

Transportasi di Indonesia terdapat beberapa permasalahan mulai dari adanya kemacetan, tingkat kecelakaan yang semakin meningkat, hingga polusi udara yang disebabkan oleh kendaraan bermotor. Selain itu masyarakat juga masih enggan beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum. Pemerintah Kabupaten Banyumas membuat inovasi dibidang transportasi dengan meluncurkan “Teman Bus”. Inovasi yang di kembangkan pemerintah ini bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dipengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu penting dilakukan penelitian dengan tujuan untuk melihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan “Teman Bus” terhadap kepuasan masyarakat pengguna “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini dilakukan di daerah operasional “Teman Bus” Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna “Teman Bus” dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95%. Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dalam bentuk kuesioner dan data sekunder dalam bentuk literatur instansi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi product moment, analisis regresi linier sederhana, dan Analisa elaborasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 68,3% atau masuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis elaborasi bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berlaku terhadap seluruh karakteristik responden dengan kelompok jenis kelamin dan pekerjaan, tetapi tidak berlaku terhadap kelompok usia 26-30 tahun. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, yaitu: perluasan area operasional “Teman Bus” agar dapat lebih menjangkau masyarakat dalam memberikan pelayanan, penambahan halte disetiap pemberhentian bus agar meningkatkan kenyamanan pengguna “Teman Bus”, dan penambahan armada bus “Teman Bus” agar waktu tunggu pengguna “Teman Bus” bisa lebih cepat.

Kata kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, teman bus, transportasi publik.

## SUMMARY

*Transportation in Indonesia has several problems ranging from traffic jams, increasing accident rates, to air pollution caused by motorized vehicles. In addition, people are still reluctant to switch from private vehicles to public transportation. The Banyumas Regency Government made innovations in the field of transportation by launching "Bus Friends". This innovation developed by the government aims to increase community satisfaction which is influenced by the quality of the services provided. Therefore, it is important to conduct research with the aim of seeing a significant influence between the quality of the "Teman Bus" service on the satisfaction of the "Teman Bus" user community in Banyumas Regency.*

*This research was conducted in the operational area of "Bus Friends" Banyumas Regency using quantitative methods. The population of this study is the users of "Bus Friends" with a sample of 100 respondents with an error rate of 5% and a confidence level of 95%. In this study, the data used were primary data in the form of questionnaires and secondary data in the form of agency literature and documentation. The data analysis technique used is product moment correlation, simple linear regression analysis, and elaboration analysis.*

*The results of this study indicate that there is a significant and positive influence between service quality variables on community satisfaction of 68.3% or is included in the strong category. Based on the results of the elaboration analysis that the effect of service quality on community satisfaction applies to all respondents' characteristics by gender and occupation, but does not apply to the 26-30 year age group. This research produces recommendations that need to be improved to increase community satisfaction, namely: expansion of the "Teman Bus" operational area in order to better reach the community in providing services, adding bus stops at each foam stop in order to increase the comfort of "Teman Bus" users, and adding the "Teman Bus" bus fleet. Bus" so that the waiting time for "Bus Friends" users can be faster.*

*Keywords: public service, service quality, community satisfaction, teman bus, public transportation.*