

RINGKASAN

Terdapat masalah terkait kualitas pelayanan Perum Damri Purwokerto seperti penumpang yang cenderung menurun, beberapa fasilitas yang sudah mulai rusak yang tidak pernah di perbaharui, pelayanan yang tidak maksimal, dan juga banyak kasus-kasus keterlambatan mengindikasikan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh para penumpang bus Damri di Kota Purwokerto, kemudian pelayanan yang cenderung menurun membuat para pengguna jasa bus Damri justru lebih memilih transportasi yang lain. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan pendekatan studi survai. Responden adalah 100 orang pelanggan PerumDamri (BUMN) di Purwokerto. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode Analisis data memakai uji validitas dan reliabilitas kuesioner, analisis statistik deskriptif, Korelasi Kendall's τ_c , Koefisien Konkordansi Kendall (W), dan Regresi Ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan baik simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Hal ini tidak lepas karena kunci utama pelayanan dapat berjalan dengan baik yakni adanya disiplin kerja karyawan. Semakin tinggi disiplin kerja dimiliki oleh karyawan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Begitu sebaliknya, semakin rendah disiplin kerja diterapkan maka akan semakin rendah kepuasan konsumen. Oleh karena itu, agar kepuasan konsumen meningkat, maka disiplin kerja para karyawan semestinya meningkatkan melalui peningkatan fungsi pengawasan (supervisi) secara internal dan juga penilaian rutin kinerja para karyawan sehingga kesadaran disiplin karyawan terus terjaga. Selain itu, Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen PerumDamri (BUMN) di Kota Purwokerto. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja adalah landasan utama bagi karyawan untuk menjalankan pekerjaannya dengan perasaan yang nyaman dan aman. Tanpa disiplin kerja, maka praktis karyawan menjadi tidak tertib dan tidak produktif. Hal ini secara langsung akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan dapat meningkat, maka manajemen PerumDamri (BUMN) di harusnya dapat memberi pelayanan kerja yang lebih kepada karyawan, salah satunya dengan penyediaan fasilitas yang sesuai. Selain itu, peningkatan disiplin kerja lain juga dapat dilakukan dengan peningkatan pendapatan karyawan yang tentu sinergi dengan kualitasnya dalam melayani pelanggan dengan maksimal.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas, Disiplin, Kepuasan, Perum Damri

ABSTRACT

There are several problems related to the service quality of Perum Damri Purwokerto such as passengers which tend to decrease, several facilities that have started to break down which have never been renewed, services that are not optimal, and also many cases of delay indicating a gap between the expected service and the perceived service. by Damri bus passengers in Purwokerto City, then the service that tends to decline makes Damri bus service users prefer other transportation. Therefore, the purpose of this study was to conduct research with the title "The Influence of Service Facilities, Service Quality, and Discipline on Consumer Satisfaction of PerumDamri (BUMN) in Purwokerto City.

The research method used in this study is quantitative with a survey study approach. Respondents 100 customers of PerumDamri Purwokerto. Data collection methods used are questionnaires and documentation. Methods of data analysis using questionnaire validity and reliability tests, descriptive statistical analysis, Kendall's Correlation τ , Kendall Concordance Coefficient (W), and Ordinal Regression

The results showed that service quality, service facilities, and work discipline had a positive and significant effect both together (simultaneously) and individually (partially) on consumer satisfaction of PerumDamri (BUMN) in Purwokerto City. This cannot be separated because the main key for services to run well is the existence of work discipline from employees. The higher the work discipline possessed by employees, the higher the service quality. Vice versa, the lower the work discipline is applied, the lower consumer satisfaction will be. Therefore, in order to improve the quality of service, the work discipline of the employees should be increased through an increase in the internal supervision function as well as routine performance appraisals of the employees so that the awareness of the employee's discipline is maintained. In addition, the results of the study show that work discipline has a significant positive effect on customer satisfaction at PerumDamri (BUMN) in Purwokerto City. This is because job satisfaction is the main foundation for every employee to carry out his work with a comfortable and safe feeling. Without work discipline, employees practically become disorganized and unproductive. This will directly affect the quality of services provided and consumer satisfaction received by society. Therefore, in order to improve service quality, the management of PerumDamri (BUMN) in Purwokerto City should be able to provide more work services to employees, one of which is by providing appropriate work facilities and compensation. In addition, improving other work discipline can also be done by increasing employee income which of course synergizes with quality in serving customers to the fullest

Keywords: Facilities, Service Quality, Discipline, Perum Damri