

RINGKASAN

Program *Buy The Service* (BTS) merupakan layanan jasa angkutan *massal* perkotaan berupa bus yang diluncurkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal (Ditjen) Perhubungan Darat. BTS bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum dan mengurangi kemacetan di kota-kota besar Indonesia serta meningkatkan dorongan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dalam bepergian sehari-hari. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap pelayanan bus Trans Banyumas, diperlukan adanya penelitian mengenai kepuasan masyarakat pengguna bus Trans Banyumas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan masyarakat pengguna *Buy The Service* (BTS) Trans Banyumas di Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Sasaran penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan moda transportasi publik *Buy The Service* (BTS) Trans Banyumas di Kabupaten Banyumas dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis pengukuran indeks, korelasi Kendall's Tau-c, koefisien Konkordansi Kendall W, dan regresi ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,544 atau 54,4 persen. Kedua, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kewajaran harga terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,422 atau 42,2 persen. Ketiga, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,636 atau 63,6 persen. Sehingga ketiga hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Buy The Service (BTS) program is an urban mass transportation service in the form of buses launched by the Ministry of Transportation through the Directorate General of Land Transportation. BTS aims to improve the quality of public transportation services, reduce congestion in major cities in Indonesia, and encourage the public to use public transportation for daily commuting. Based on initial observations made by researchers on the Trans Banyumas bus services, there is a need for a research on the satisfaction of Trans Banyumas bus users. This research aims to determine whether there is a positive and significant influence between service quality and price fairness on the satisfaction of Buy The Service (BTS) Trans Banyumas users in Banyumas Regency.

This research used quantitative research methods with a survey approach. The target of this research is the community users of the Trans Banyumas Buy The Service (BTS) public transportation service in Banyumas Regency, with a sample size of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. The sampling technique is carried out using the accidental sampling method. Data analysis in this research used index measurement analysis, Kendall's Tau-c correlation, Kendall W concordance coefficient, and ordinal regression.

The research results indicate that: First, there is a positive and significant influence of service quality on public satisfaction with a regression coefficient of 0,544 or 54,4 percent. Second, there is a positive and significant influence of price fairness on public satisfaction with a regression coefficient of 0,422 or 42,2 percent. Third, there is a positive and significant influence of both service quality and price fairness on public satisfaction with a regression coefficient of 0,636 or 63,6 percent. So that the three hypotheses that have been formulated can be accepted.

Keywords: Service Quality, Price Fairness, Public Satisfaction