

## RINGKASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak berbentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan, pelanggan akan merasa baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pegawai memperlakukan dengan baik pelanggan tersebut. Dalam pemberian pelayanan kinerja pegawai juga merupakan hal yang tidak kalah penting. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mendorong pegawai untuk melakukan baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan.

Hasil dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah suatu kepuasan pelanggan jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena pada dasarnya kepuasan pelanggan sangat berpengaruh besar untuk kelangsungan organisasi atau instansi di masa yang akan datang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian *survey* atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu jenis metode penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui angka dari hubungan dari tiga variabel antara Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Banyumas. *Survey* yang digunakan adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Trans Banyumas. *Survey* dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi, yaitu pelanggan Bus Trans Banyumas.

Dari hasil hipotesis yang di dapat Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Bus Trans Banyumas . Kinerja pegawai ( $X_2$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Bus Trans Banyumas. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) dapat berpengaruh secara silmultan pada Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada Bus Trans Banyumas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan.

## SUMMARY

The quality of public service is something that has no form but can be felt by customers, customers will feel good and satisfied with the services provided if employees treat these customers well. In providing services, employee performance is also no less important. Employee performance is one of the factors that encourages employees to perform good or bad service quality.

The result of service quality and employee performance is customer satisfaction. If the service quality and employee performance are good, customers will feel satisfied. Customer satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the performance or results of the product in question against the expected performance or results. Customer satisfaction is a very important thing in an organization, because basically customer satisfaction has a big influence on the continuity of the organization or agency in the future.

The type of research used in this research is survey research or explanatory research with a quantitative approach. Quantitative research methods are a type of research method whose specifications are systematic, planned and clearly structured from the start until the creation of the research design. This research uses quantitative methods because the focus of this research is to determine the relationship between three variables between Service Quality and Employee Performance on Trans Banyumas Bus Customer Satisfaction. The survey used was to determine whether or not there was an influence of service quality and employee performance on customer satisfaction on the Trans Banyumas Bus. The survey was carried out by taking samples from a population, namely Trans Banyumas Bus customers.

From the results of the hypothesis, Service Quality ( $X_1$ ) can partially influence customer satisfaction (Y) on the Trans Banyumas Bus. Employee performance ( $X_2$ ) can partially influence customer satisfaction (Y) on the Trans Banyumas Bus. Service Quality ( $X_1$ ) and Employee Performance ( $X_2$ ) can simultaneously influence Customer Satisfaction (Y) on Trans Banyumas Buses.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction.