

RINGKASAN

Pada dasarnya kepuasan pelanggan terwujud jika harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialaminya, bahkan apa yang dialaminya melebihi harapan setelah mendapatkan suatu pelayanan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di PERUM DAMRI Cabang Purwokerto.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survai. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau dan Regresi Ordinal.

Hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 0,543 atau 54,3 persen, yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berada pada tingkat sedang.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwa variabel-variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PERUM DAMRI Cabang Purwokerto. Hal ini membuktikan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Publik

SUMMARY

Customer satisfaction only will be achieved when the service delivery meet their expectation. Satisfaction of the customers influenced by service quality. This research was conducted at PERUM DAMRI of Purwokerto Branch.

The research aims to examine and analyze the level of influence of the Service Quality that includes *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* to the Customer Satisfaction. This research used survey method. Accordingly, the data analysis techniques were correlation Kendall Tau and Regression Ordinal.

The results of quantitative analysis have shown that There is a positive and significant influence between service quality to customer satisfaction by 0.543, or 54.3 percent, which indicates that the degree of relationship between service quality variable and customer satisfaction is medium .

This research concludes the variables of Service Quality are all positive and significant in effect to Customer Satisfaction at PERUM DAMRI of Purwokerto Branch. It proves independent variables have positive and significant influence to the customer satisfaction as dependant variabel.

Keywords: Public Service, Customer's Satisfaction, Quality of Public Service

