

ABSTRAK

Feby Sonia, NPM : 71210312015, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi. Dibimbing oleh Bapak Dr. Supriadi, S.E.,M.M.,M.S sebagai Pembimbing I dan Bapak Syafrizal, S.E.,M.M sebagai pembimbing II, Skripsi, 2025.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus *double decker* PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi, dan Kualitas Pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

Feby Sonia, NPM: 71210312015, The Effect of Service Quality and Facilities on the Satisfaction of Double Decker Bus Passengers of PT Pelita ParadeTaxi. Guided by Mr. Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.S as the mentor I and Mr. Syafrizal, S.E., M.M as the mentor II, Thesis, 2025.

The problem in research is whether there is an effect of service quality on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. There is an influence of facilities on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. There is an influence of service quality and facilities on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. The research of purposes is to determine and analyze the effect of service quality on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. To determine and analyze the effect of facilities on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. To determine and analyze the effect of service quality and facilities on the satisfaction of double decker bus passengers of PT Pelita ParadeTaxi Medan. Samples in the research amount to 33 people. The data analysis technique in the research using descriptive analyze, data quality test, classical assumption test, and multiple linear regression analyze. The research result is quality service of positive and significant effect on Double Decker Bus Passenger Satisfaction of PT. Pelita ParadeTaxi. Work facilities effect of positive and significant effect on Double Decker Bus Passenger Satisfaction of PT. Pelita ParadeTaxi, and Service Quality service and work facilities effect of positive and significant effect on Double Decker Bus Passenger Satisfaction of PT. Pelita ParadeTaxi.

Keywords: Quality service, Facilities and Passenger Satisfaction