

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TEMAN BUS DI WILAYAH
BANJARBAKULA TAHUN 2024**

SKRIPSI

**OLEH
ERWILA WULANDARI
NIM. 2011102105003**



**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA KALIMANTAN SELATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
2024**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TEMAN BUS DI WILAYAH BANJARBAKULA TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas NU Kalimantan Selatan
untuk Memenuhi salah satu Persyaratan
Guna memperoleh Gelar Sarjana
Perencanaan Wilayah dan Kota (S.PWK)

OLEH
ERWILA WULANDARI
NIM. 2011102105003



UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA KALIMANTAN SELATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Erwila Wulandari
NIM : 2011102105003
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarbakula
Tahun 2024

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
Banjarmasin, 10 Agustus 2024
Pembimbing I



Ir. Sugito Said, S.T., M.T
NIDN.8906740022

Pembimbing II



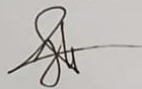
Sarifah Nur Isra Jairina, M.Pd
NIDN.1103019502

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erwila Wulandari
NIM : 2011102105003
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarbakula
Tahun 2024

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi
Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Universitas Nahdatul ulama Kalimantan Selatan. Pada Tanggal 10 Agustus 2024

Dewan Penguji,



Hendri Yani Saputra, S.T., M.T. (Penguji I)
NIDN. 1121069101



Nisa Raisa Shaleha, S.Ars, M.R.K. (Penguji II)
NIDN. 1104109502

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Universitas NU Kalimantan Selatan

Ketua Prodi Perencanaan Wilayah Dan Kota
Universitas NU Kalimantan Selatan



Silfiana Ila Masuroh, S.Pd., M.T
NIDN. 1102087502



Ir. Sugito Said, S.T., M.T
NIDN. 8906740022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erwila Wulandari
NIM : 2011102105003
Tempat/Tanggal Lahir : Mangkahui, 13 Mei 2002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya berjudul:

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarbakula Tahun 2024

Beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian, seluruhnya atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung resiko atau sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dari karya tulis atau adanya tuntutan dari pihak lain terhadap karya tulis ini.

Banjarmasin, 31 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Erwila Wulandari
NIM. 2011102105003

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TEMAN BUS DI WILAYAH BANJARBAKULA TAHUN 2024

Erwila Wulandari
Perencanaan Wilayah Dan Kota
Universitas Nahdatul ulama Kalimantan Selatan

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama diberbagai kota di Indonesia. Teman Bus merupakan perwujudan dari program Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, yaitu *Buy the Service* dengan mengembangkan kendaraan umum di daerah perkotaan terhadap jalan melalui penerapan telematika dalam teknologi non tunai yang andal dalam meningkatkan jaminan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif atau hubungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di Wilayah Banjarbakula. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Banjarbakula yang menggunakan alat transportasi Teman Bus. Minimum sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus *Lameshow*, berdasarkan perhitungan rumus *Lameshow* didapat angka minimal sampel sebanyak 97 responden.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji T dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024.

Kata Kunci ; Fasilitas ,Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Urban buses are the main public transportation in various cities in Indonesia. Teman Bus is the embodiment of the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia's program, namely Buy the Service by developing public transportation in urban areas on roads through the application of telematics in non-cash technology that is reliable in increasing safety and security guarantees as well as user comfort. The aim of this research is to determine the partial and simultaneous influence of facilities and service quality on Teman Bus customer satisfaction in the Banjarbakula area in 2024.

The method used in this research is a quantitative research method that is associative or relationship in nature. The type of research used is field research, namely research carried out directly in the field to examine the influence of service quality and facilities on Bus Friends customer satisfaction in the Banjarbakula area. The population in this study was the entire Banjarbakula community who used the Teman Bus transportation tool. The minimum sample in this study was determined using the Lameshow formula, based on the Lameshow formula calculations, the minimum sample number was 97 respondents.

Based on the results of multiple linear regression analysis and the T test, it can be seen that the quality of service and facilities partially has a significant influence on the satisfaction of Friends of Bus customers in the Banjarbakula area in 2024. Based on the results of the F test (simultaneous), it is known that the quality of service and facilities simultaneously has a significant influence. significant impact on Bus Friends customer satisfaction in the Banjarbakula area in 2024.

Keywords ; Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality