

# **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA TRANS BATAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BATAM**

**Oleh:**

**Melda**

**NIM. 170565201080**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengguna Trans Batam Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam. Populasi didalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan transportasi umum Trans Batam dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu *accidental*. Kriteria yang dijadikan sampel dipenelitian ini adalah para pengguna yang sudah pernah menggunakan transportasi umum Trans Batam, sehingga jumlah sampel sebanyak 100 responden. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Pada kuesioner dilakukan *test* validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t, uji F dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada masyarakat Kota Batam. Hasil Uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  294.306 dengan  $F_{tabel}$  3.09 mengidentifikasi bahwa variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada masyarakat. Berdasarkan uji koefisien determinasi, sekitar 85,6% variabel kepuasan pada masyarakat dipengaruhi oleh variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Sisanya 14.4% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini.

**Kata kunci** : Fasilitas, Kualitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan

# **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGUNGGUNA TRANS BATAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BATAM**

**Oleh:**

**Melda**

**NIM. 170565201080**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Influence of Facilities and Service Quality of Trans Batam Users on Satisfaction of Batam City Community. The population in this study were people who use Trans Batam public transportation using nonprobability sampling, namely accidental. The criteria used as samples in this study were users who had used Trans Batam public transportation, so that the number of samples was 100 respondents. This type of research is Quantitative. Validity and reliability tests were carried out on the questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, including t-test, F-test and coefficient of determination. This study was conducted using SPSS version 29. The results showed that partially the variables of Facilities and Service Quality had a significant effect on Satisfaction in Batam City. The results of the F Test obtained an Fcount value of 294,306 with Ftable 3.09 identifying that the variables of Facilities and Service Quality simultaneously had a significant effect on Satisfaction in the community. Based on the coefficient of determination test, around 85.6% of the satisfaction variables in the community were influenced by the variables of Facilities and Service Quality. The remaining 14.4% is influenced by other factors not explained in this study.*

*Keywords : Facilities, and Service Quality on Satisfaction*