

ABSTRAKSI

Kepadatan lalu lintas kendaraan bermotor di Kota Batam akhir-akhir ini semakin bertambah, sehingga sering menimbulkan kemacetan lalu lintas. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor bisa disebabkan oleh dua hal, yaitu semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor, dan tidak nyaman amannya angkutan kota. Munculnya Trans Batam sebagai komponen transportasi umum terpadu menjadi salah satu solusi bagi masyarakat di Kota Batam dan merupakan upaya Pemerintah Kota Batam untuk meningkatkan pelayanan publik. Disamping penyediaan dan pengadaan Bus, standar pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan atau kepuasan masyarakat Kota Batam. Oleh karena itu penyusun ingin menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Trans Batam tahun 2012.

Penelitian ini dilakukan di Kota Batam, Kepulauan Riau. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, tehnik sampling yang digunakan adalah proporsional random sampling. Pengumpulan data menggunakan metode survei dan observasi melalui pembagian kuesioner terhadap 100 responden. Kuesioner tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 17.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Bus Jasa Trans Batam. Variabel *responsiveness* memiliki pengaruh lebih besar terhadap variabel kepuasan konsumen dibandingkan variabel *tangible, reliability, assurance* dan *emphaty*, dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan jasa transportasi Trans Batam telah berhasil memberikan perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, keluhan konsumen, menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan menyampaikan informasi yang jelas dan tepat kepada konsumen yang menjadi pengguna jasa transportasi Trans Batam.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diharapkan adanya perbaikan dari dinas perhubungan Kota Batam. Perusahaan jasa transportasi Kota Batam diharapkan tetap melakukan pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetap melakukan perawatan rutin Bus, diharapkan memiliki pegawai yang terampil dan disiplin dan diharapkan adanya penambahan armada baru, penambahan rute dan shelter yang strategis sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan Jasa Transportasi Trans Batam.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*