

ABSTRAK

Pengambilan judul ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan yang dirasakan oleh para penumpang bus Trans Metro Bandung trayek Antapani – St. Hall. Hal ini berdampak pada kepuasan penumpang, dilihat dari bauran pemasaran jasa yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh proses dan bukti fisik terhadap kepuasan penumpang bus Trans Metro Bandung trayek Antapani – St. Hall baik secara simultan maupun secara parsial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 1.161 orang dan jumlah sampel sebanyak 92 orang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa proses dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 37,3% sedangkan sisanya sebesar 62,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial menunjukkan bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 21,6% dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 15,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan.

Kata kunci: Proses, Bukti Fisik, dan Kepuasan

ABSTRACT

The taking this title is motivated by the many complaints felt by the passengers of the Trans Metro Bandung bus on the Antapani – St. Hall. This has an impact on passenger satisfaction, seen from the service marketing mix that is not good. This study aims to determine how much influence the process and physical evidence have on the satisfaction of passengers on the Trans Metro Bandung bus on the Antapani – St. Hall either simultaneously or partially.

This study uses a quantitative approach. The research method used is descriptive and verification. The sampling technique used is non-probability sampling with a total population of 1,161 people and a total sample of 92 people. The analytical method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using the SPSS 26 program.

The results of the study simultaneously showed that the process and physical evidence had a positive and significant effect on satisfaction by 37.3% while the remaining 62.7% was influenced by other variables not examined. Partially shows that the process has a positive and significant effect on satisfaction by 21.6% and physical evidence has a positive and significant effect on satisfaction by 15.7%. So it can be concluded that the process has the greatest influence on satisfaction.

Keywords: Process, Physical Evidence, and Satisfaction