

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris mengenai hubungan variabel - variabel kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan (*tangibles*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance*) terhadap kepuasan karyawan, model matematikanya, dan juga untuk mengetahui variabel mana saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. Sanbe Farma Bandung.

Penelitian ini menggunakan variabel - variabel kualitas pelayanan yang diadaptasi dari teori yang sudah ada. Dan juga metode yang dipakai adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 19. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan PT. Sanbe Farma yang menggunakan jasa angkutan unit bus. Sedangkan sampel yang digunakan adalah satu unit bus yang di dalamnya memuat 30 orang karyawan.

Setelah semua pengujian dilakukan, diperoleh hasil model regresi linear berganda yaitu $Y = 1,090 + 0,729X_1 + 1,215X_3 + 1,169X_4$. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel *assurance* (1,169), diikuti oleh variabel *reliability* (1,215), dan terakhir variabel *tangibles* (0,729). Koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh yaitu sebesar 0,814 yang berarti kontribusi variabel dependen X dalam mempengaruhi variabel independen Y sebesar 81,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kualitas pelayanan jasa angkutan (*tangibles*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance*) dan kepuasan karyawan

ABSTRACT

Mulky Ananda, 2017

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PABRIK PT. SANBE FARMA

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

This research aimed to analyze and provide empirical evidence on whether the variable quality of employee transport service that is tangible, empathy, reliability, and assurance effect on employee satisfaction in PT Sanbe Farma Bandung

This research used the variable quality of service that is adapted from existing theory. And also this research used multiple linear regression analysis with SPSS 19. The population is all employees of PT Sanbe Farma who have used bus transport service. The sample is used as many as 30 employees in a bus unit.

After going through all the tests, the results of multiple regression model obtained, $Y = 1,090 + 0,729X_1 + 1,215X_3 + 1,169X_4$. The most influential independent variable on the dependent variable is the variable assurance (1.169), followed by the variable quality of reliability (1.215), and the latter is a tangible variables (0.729). The coefficient of determination (adjusted R^2) of 0.814 obtained. This means that 81.4% customer satisfaction is affected by variables assurance, reliability, and tangible, and the remaining is affected by other variables.

Keywords: *quality of transport service (tangibles, emphaty, reliability, dan assurance) and employee satisfaction*