

ABSTRAK

Imdad Robani, NIM: 1420210169, “Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah”

Tujuan penelitian ini adalah: *Pertama*, untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. *Kedua*, untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto. *Ketiga*, untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas, yaitu: fasilitas, tarif, ketepatan waktu dan satu variabel terikat, yaitu: kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Metode yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dan dokumentasi. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian ini adalah: *Pertama*, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,003 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,094. *Kedua*, tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,006 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,785. *Ketiga*, ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,906. Dari analisis data diketahui bahwa besarnya nilai *adjusted R square* adalah 0,552 atau 55,2% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas, tarif, dan ketepatan waktu, sedangkan sisanya 44,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Tarif, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan