

ABSTRAK

Shuttle Bus Primajasa merupakan alat transportasi shuttle bus dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta. Penelitian ini merupakan studi kasus pada Perusahaan Bus Shuttle Primajasa jurusan Bandung-Bandara Soekarno Hatta, Pada penelitian ini dipelajari dan dianalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang meliputi harapan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek serta persepsi harga. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, analisis deskriptif dan kausal. Landasan teori kepuasan pelanggan menggunakan model ACSI (American Customer Satisfaction Index) Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Accidental sampling yang merupakan bagian dari teknik nonprobability sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Shuttle Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung pada tahun 2016 dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 150 responden. Jenis data yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji, yaitu Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2) aplikasi yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62,2% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam persamaan regresi berganda. Sedangkan sisanya 37,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel tersebut.

Kata kunci : harapan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan