

SUMMARY

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DI BUS WISATA DI TULUNGAGUNG JAWA TIMUR

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna bus wisata di Tulungagung, pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan yang sama, serta dampak gabungan dari fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna bus wisata di daerah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan positivis dengan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui angket, observasi, dan wawancara. Analisis meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linier berganda untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan bus wisata. Fasilitas (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna bus wisata, dengan koefisien 0,926 dan p-value 0,000, menandakan peningkatan fasilitas meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, kualitas jasa (X2) memiliki pengaruh negatif signifikan, dengan koefisien -0,442 dan p-value 0,000, menunjukkan kualitas yang buruk mengurangi kepuasan. Secara simultan, fasilitas dan kualitas jasa berpengaruh signifikan dengan nilai F 206,044 dan p-value 0,000, menjelaskan 73,7% variasi kepuasan pengguna.

Kata kunci : Bus wisata, Kualitas jasa, Kepuasan pengguna, Pengaruh fasilitas