

## INTISARI

Masyishul Khairats. 2018. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Akas Jurusan Sumenep Surabaya (Studi Pada Terminal Arya Wiraraja Kabupaten Sumenep). Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : (I) Rusnani SE, MM. (II) Very Andrianingsih, SE, MM.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang Bus Akas jurusan Sumenep-Surabaya di Terminal Aryawiraraja Kabupaten Sumenep.

Penelitian ini dilakukan terhadap Bus Akas jurusan Sumenep-Surabaya di Terminal Aryawiraraja Kabupaten Sumenep dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan di peroleh 80 penumpang atau responden yang menjadi sampel penelitian. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) fasilitas, kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Secara parsial, fasilitas, kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan dari ketiga variabel yang mempunyai pengaruh yang paling dominan yaitu harga tiket terhadap kepuasan penumpang.

**Kata Kunci :** fasilitas, kualitas pelayanan, harga tiket, kepuasan penumpang.