

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian adalah masih rendahnya kualitas pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibereum di Kota Bandung. Berdasarkan fenomena ini, peneliti menduga bahwa masalah ini dipengaruhi oleh variabel Pengendalian. Rumusan masalah yang diajukan adalah : "Seberapa Besar Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibereum di Kota Bandung".

Analisa masalah penelitian menggunakan pendekatan teori Pengendalian oleh Hasibuan (2006:245), berdasarkan dimensi Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian. Adapun variabel Kualitas Pelayanan pendekatan teoritis yang digunakan dari Parasuraman, dkk (2007:282) melalui dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Berdasarkan teori – teori tersebut, hipotesis - hipotesis yang diajukan adalah : "Besarnya Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Ciceheum - Cibereum di Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi pengendalian langsung, pengendalian tidak langsung dan pengendalian berdasarkan kekecualian".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai eksplanatif (*survayexplanatory*) sedangkan sumber pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan meliputi : observasi, wawancara, dan angket. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum - Cibereum di Kota Bandung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji secara empiris .

Kata Kunci : Pengendalian, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The problem in this research is that the quality of these services Bus DAMRI Cicaheum-Cibeureum in Bandung. Based on this phenomenon, researchers suspect that the problem is influenced by variables Control. The formulation of the problem posed is: "How Much Influence on the Quality Control Service Bus route Cicaheum DAMRI-Cibeureum in Bandung".

Analysis of the research problem using Control theory approach by Hasibuan (2006: 245), based on the dimensions of Direct Control, Control and Control Based Indirect exception. The variables Service Quality theoretical approach used from Parasuraman, et al (2007:282) through the dimension Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance and Empathy. Based on these theories, hypothesis hypothesis is: "the magnitude of control Effect on the Quality of service Bus route Ciceheum DAMRI-Cibeureum in Bandung is determined by the dimensions of the implementation of direct control, indirect control and control by exception"

The method used in this research is an explanatory survey explanatory while the source of data collection using literature study and field study include: observation, interviews and questionnaires. The sampling technique is simple random sampling. Data analysis technique used is Simple Linear Regression.

Based on the results of data processing is to be obtained research revealed a positive and significant correlation between the Quality Control Service Bus DAMRI route Ciceheum-Cibeureum in Bandung Thus, the hypothesis proposed in this study tested empirically.

Keywords : Control, Quality Service