

ABSTRAK

Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai apakah kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bus BRT Trans Semarang dalam meningkatkan minat menggunakan ulang.

Sampel penelitian ini adalah masyarakat kota Semarang yang menggunakan Bus BRT Trans Semarang Koridor I lebih dari dua kali sejumlah 300 orang dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan menggunakan reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisien determinasi serta analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,368 X_1 + 0,427 X_2$$

$$Y_2 = 0,661 Y_1$$

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan inti dan kualitas layanan perifererl berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat menggunakan ulang.

Kata kunci: kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral, kepuasan pelanggan dan minat menggunakan ulang.