**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**Diajukan Kepada**

**Lembaga Penelitian**

**Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang**



**JUDUL :**

**PENGARUH PENGAWASAN DAN KUALITAS SARANA PRASARANA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TRANSPORTASI BUS RAYA TERPADU (BRT) DI KOTA SEMARANG**

**Tim Peneliti :**

Prof. Dr. Munawar Noor, M.S NIDK : 8825280018 Ketua

Zainal Arifin NPM : 201003632011090 Anggota

Aji Santoso Kurniawan NPM : 201003632011056 Anggota

Deni Safii NPM : 201003632011093 Anggota

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di BRT kota Semarang dengan memliki tujuan untuk menganalisis pengaruh pengawasan dan kualitas sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan transportasi Bus Raya Terpadu (BRT) di Kota Semarang.

Teknik pengambilan sampling menggunakan teknik non probability sampling yaitu dengan accidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang berencana yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dengan cara ini peneliti menunjuk masyarakat yang menggunakan Bus Raya translit (BRT) pada saat tersebut sebagai sampel 60 responden. Untuk pengelolahan data meliputi langkah-langkah editing, coding, dan tabulating. Selanjutnya untuk analisa data menggunakan analisa kualitatif dan analisa kuantitatif. Untuk menguji hipotesa yang diajukan menggunakan uji statistik product moment.

Dari hasil penelitian lebih lanjut, dapat diketahui skor yang dicapai dari pengawasan sebesar 80,62%, kualitas sarana prasana sebesar 73,80% dan kepuasan masyarakat sebesar 72,70%. Hal ini menunjukan bahwa pengawasan dan kualitas sarana prasana sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat jika pengawasan dan kualitas sarana prasana tinggi maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaliknya bila mana pengawasan dan kualitas sarana prasana kurang baik maka akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil pengujian secara statistik menunjukan hasil pengawasan dan kualitas sarana prasana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat oleh karena hasil perhitungan r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar (0,4472 > 0,254).

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa hipotesis yang dikemukakan **diterima** karena menunjukan hasil uji hipotesis **positif.** Hal ini menandakan bahwa pengaruh pengawasan dan sarana prasana terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : pengawasan, kualitas, sarana prasarana dan kepuasan