

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI
BUS CV. MAKMUR
(Studi Kasus Pada Pelanggan Cv.Makmur di Terminal Tuah
Tualang)**

Oleh :

**Altar Zerik
190311007**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi bus CV. Makmur secara parsial dan simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan transportasi bus CV.Makmur dan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Hasil penelitian setelah dianalisa menunjukkan bahwa secara uji parsial variabel harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan atau positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan bahwa H1 memiliki nilai t hitung $2,254 > 1,66055$ t tabel signifikansi $0,026 < 0,05$. Maka H1 diterima dan Ho ditolak. Sedangkan H2 bahwa dibuktikan dengan nilai t hitung $7,548 > 1,66055$ t tabel signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H2 diterima dan Ho ditolak. Hasil penelitian setelah dianalisa menunjukkan bahwa secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan atau positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan bahwa dengan nilai f hitung $85,768 > 3,09$ signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H1, H2 diterima dan Ho ditolak. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar dengan memiliki persamaan linear berganda yaitu $Y = 8,183 + 0,196 X_1 + 0,648 X_2 + e$.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

*Effect Of Price And Service Quality On Customer Satisfaction
Cv.Makmur Bus Transportation*

*(Case Study Of CV. Makmur Customers At The Tuah Tualang Terminal, Siak
District)*

Oleh:

Altar Zerik

190311007

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction of CV.Makmur bus transportation partially and simultaneously. The research method used is a quantitative method. The population in this study were CV.Makmur bus transportation customers and the research sample was 100 respondents. The results of the research after being analyzed show that in partial test the price and service quality variables have a significant or positive influence on customer satisfaction. This is proven that H1 has a calculated t value of $2.254 > 1.66055$ t table significance of $0.026 < 0.05$. So H1 is accepted and Ho is rejected. Meanwhile, H2 is proven by the calculated t value of $7.548 > 1.66055$ t table significance of $0.000 < 0.05$, so H2 is accepted and Ho is rejected. The results of the research after being analyzed show that simultaneously the price and service quality variables have a significant or positive influence on customer satisfaction. This is proven by the calculated f value of $85.768 > 3.09$, significance of $0.00 < 0.05$, then H1, H2 are accepted and Ho is rejected. The value of the coefficient of determination (R²) is obtained by having a multiple linear equation, namely $Y = 8.183 + 0.196 X1 + 0.648 X1 + e$.

Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction.