

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS PADA PT. BINTANG UTARA 1968 DI MEDAN**

**Oleh :**

**RUBEN GULTOM**

**190311033**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Bus PT. Bintang Utara 1968 Medan. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga akan dianalisis secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarlang langsung di PT. Bintang Utara 1968 Medan dengan teknik pengambilan survey. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa transportasi PT. Bintang Utara 1968 Medan. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik analisis linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) , sedangkan variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari setiap variabel dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung} 62,558 > F_{tabel}$  sebesar 2,367 atau sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS V26

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan , Harga dan Kepuasan Pelanggan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION INI USING TRANSPORTATION SERVICES  
AT PT. BINTANG UTARA 1968 MEDAN***

By :

RUBEN GULTOM  
190311033

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction in using transportation services at PT. Bintang Utara 1968 Medan . The effect of service quality and price will be analyzed partially and simultaneously on customer satisfaction. The research method used is quantitative research. Data collection techniques using questionnaires distributed directly at PT. Bintang Utara 1968 Medan with survey taking technique. The sample in this study were customers of transportation services at PT. Bintang Utara 1968 Medan. The analytical methods used are validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the research conducted indicate that the service quality variable (X1) has a significant on customer satisfaction (Y), while the price variable (X2) has a significant effect on customer satisfaction (Y). It can be said that the effect of each variable simultaneously can be seen that  $f_{count} (62.558) > F_{table} (2.367)$  or  $sig \text{ of } 0.000 < 0.050$  The data were statistically processed using SPSS 26 program tools.*

***Keywords:*** *Service Quality , Price and Customers*