

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MENGUNAKAN JASA TRANSPORTASI  
PT. INDAH TRANSPORT MEDAN**

Oleh :

Feronika Juliani

190311016

**ABSTRAK**

Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Bisnis jasa merupakan salah satu bisnis yang berusaha untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang saat ini yaitu bisnis jasa transportasi umum. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang transportasi umum adalah PT. INDAH TRANSPORT Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi pada PT. INDAH TRANSPORT Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung di PT. INDAH TRANSPORT Medan dengan Teknik pengambilan survey. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan Teknik *simple random sampling*. Sampel penelitian digunakan adalah sebanyak 96 orang. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung} (59,195) > F_{tabel} (3,09)$  atau sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Data diolah secara statistic dengan menggunakan alat bantu program SPSS 25.

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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION IN USING TRANSPORTATION SERVICES  
AT PT. MEDAN TRANSPORT INDAH**

Oleh :

Feronika Juliani

190311016

**ABSTRACT**

*Today's service business is increasingly diverse in order to meet the needs of people's lives. Service business is a business that strives to create customer satisfaction. One of the service businesses that is currently developing is the public transportation services business. One of the companies engaged in public transportation is PT. INDAH TRANSPORT Medan. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction in using transportation services at PT. INDAH TRANSPORT Medan. The research method used is a quantitative method. Data collection techniques using questionnaires distributed directly at PT. INDAH TRANSPORT Medan with survey taking techniques. The sampling method used is probability sampling with simple random sampling technique. The research sample used was as many as 96 people. The analytical method used is validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the research conducted show that the service quality variable (X1) has a significant effect on customer satisfaction (Y), while the price variable (X2) has a significant effect on customer satisfaction (Y). It can be concluded that the effect of each variable simultaneously can be seen that the value of Fcount (59.195) > Ftable (3.09) or sig. of 0.000 < 0.05. The data is processed statistically using the SPSS 25 program tools.*

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