

ABSTRAK

Rifqi Syauqi Ihsan (1178020211): “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen Jasa Transportasi Elf (PT. Scudetto Prima Transportasi di Desa Panjalin Kidul Kab. Majalengka)”.

Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air, maupun udara dengan mendapat balas jasa. Tidak hanya harga yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan, adapun hal yang tak kalah penting dalam mencapai kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu untuk mengungkapkan fenomena harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi. Sampel yang diambil adalah berjumlah 100 orang responden pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online.

Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (parsial), Uji F (simultan), dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25. Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka didapatkan hasil bahwa nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $39,948 \geq 3,94$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara keseluruhan Harga (x_1) dan Kualitas Pelayanan (x_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (γ). Dilihat dari nilai signifikansi secara keseluruhan Harga (x_1) dan Kualitas Pelayanan (x_2) adalah $0,000 \leq 0,05$, artinya secara Harga (x_1) dan Kualitas Pelayanan (x_2) signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (γ).

Besaran persentase pengaruh secara keseluruhan menggunakan uji koefisien determinasi sebesar 65,2% dan sisanya 34% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dengan demikian, hubungan antara variabel yang ada pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang kuat, yang maksudnya adalah Kepuasan Pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi yang dipengaruhi oleh Harga (x_1) dan Kualitas Pelayanan (x_2) sebesar 65,2% dan sisanya 34% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan