

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA  
BUS PT. TRANSPORT EXPRESS JAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ILHAM SAPUTRA**

1910070530034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2024**

Ilham Saputra

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Pengguna Bus Pt. Transport Express Jaya ( Rute Padang – Jakarta)**

vii + 114 halaman + 22 tabel + 4 gambar + 11 lampiran

### ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya yaitu Kualitas Pelayanan Dan Harga. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus Pt. Transport Express Jaya ( Rute Padang – Jakarta).

Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan teknik kuesioner dengan cara mengumpulkan data primer dari berbagai sumber. Berdasarkan hasil pengolahan data uji T variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai T hitung  $6,826 > T$  tabel  $1,661$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  di tolak. Variabel Harga memiliki nilai T hitung  $3,738 > T$  tabel  $1,661$  dan nilai sig  $0,007 < 0,05$ , artinya  $H_2$  diterima dan  $H_0$  di tolak.

Hasil uji F profitabilitas signifikan F hitung  $> F$  tabel ( $56,180 > 3,09$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_3$  diterima  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti secara bersama-sama (simultan) variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Pt. Transport Express Jaya (Rute Padang-Jakarta).

Hasil R-Square sebesar  $0,547$  ( $54,7\%$ ), hal ini berarti kontribusi Kualitas Pelayanan dan Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan Pt. Transport Express Jaya (Rute Padang-Jakarta) adalah sebanyak  $54,7\%$  sedangkan sisanya  $45,3\%$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan**  
**Daftar Bacaan : 21 (2016 – 2021)**

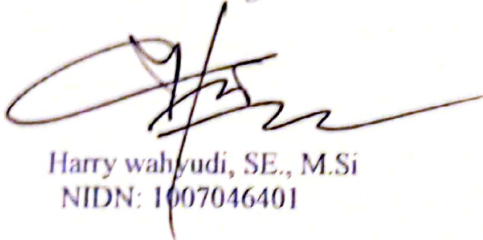
## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus PT Transport Express Jaya ( rute Padang – Jakarta )  
Nama : Ilham Saputra  
NPM : 1910070530034  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

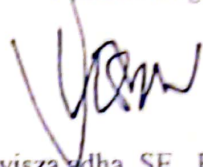
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 Januari 2024.

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I

  
Harry wahyudi, SE., M.Si  
NIDN: 1007046401

Pembimbing II

  
Howardi visza rdha, SE., B.B.A (Hons), MM  
NIDN: 101507894

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
DEKAN

  
Yefri Roswita, S.E., M.Si, Akt  
NIDN: 1027017001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus PT. Transport  
Express Jaya ( rute Padang – Jakarta )

Nama : Ilham Saputra

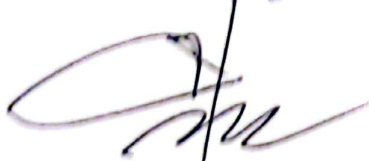
NPM : 1910070530034

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry wahyudi, SE., M.Si  
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



Howardi visza adha, SE., B.B.A (Hons).,MM  
NIDN: 101507894

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani, S.E., M.Si  
NIDN : 1008028401

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Saputra  
NPM : 1910070530034  
Program Studi : Ekonomi  
Peminatan : Manajemen  
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus PT. Transport Express Jaya (rute Padang – Jakarta )

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 27 Januari 2024



Ilham Saputra

1910070530015