

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
SICEPAT EKSPRES CABANG ARGAMAKMUR
BENGKULU UTARA**

SKRIPSI



OLEH :

FAJRI DEDE ARMANSYAH
1810070530059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

Fajri Dede Armansyah

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur Bengkulu Utara.

viii + 82 Halaman + 34 Tabel + 3 Gambar + 13 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 2) mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan 3) mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan 4) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur Bengkulu Utara. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang. Pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi variabel faktor citra perusahaan uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $(-0,329 < 1,662)$ menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan kualitas pelayanan $(0,743 > 0,05)$ artinya H_1 ditolak dan H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur. Koefisien regresi variabel faktor harga uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $(-0,649 < 1,662)$ menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan harga $(0,518 > 0,05)$ artinya H_2 ditolak dan H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur. Koefisien regresi variabel faktor kepercayaan uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(4,092 > 1,662)$ menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan kepercayaan $(0,000 < 0,05)$ artinya H_3 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur.

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $6,935 > 2,70$ dengan nilai signifikan sebesar $(sig=0,000 < 0,05)$. Artinya kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur, sehingga H_4 diterima dan H_0 ditolak.

Nilai koefisien determinasi yang tertulis R-Square sebesar 0,184 dapat dijelaskan bahwa besarnya proporsi pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan adalah 18,4% sedangkan sisanya yaitu 81,6% dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan
Daftar Bacaan : 24 (2016-2022)

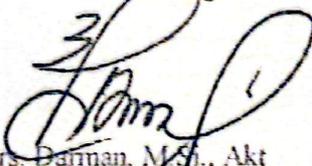
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur Bengkulu Utara
Nama : Fajri Dede Armansyah
NPM : 1810070530059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

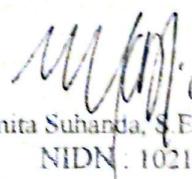
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 27 Oktober 2023.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Drs. Darman, M.Si., Akt
NIDN : 1008065901

Pembimbing II


Mya Yuwanita Suhandi, S.E., M.M
NIDN : 1021088401

Pengesahan

UNIVERSITAS
BAITURRAHMAH FAKULTAS
EKONOMI
DEKAN


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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur Bengkulu Utara

Nama : Fajri Dode Armansyah

NPM : 1810070530059

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

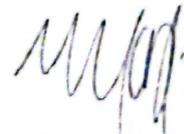
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



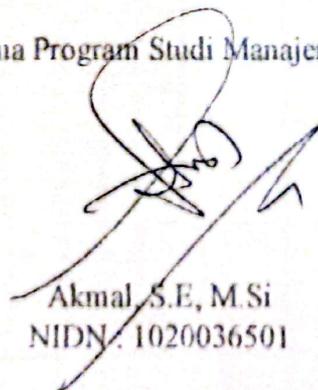
Drs. Darman, M.Si., Akt
NIDN : 1008065901

Pembimbing II



Mya Yuwanita Suhanda, S.E., M.M
NIDN : 1021088401

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fajri Dede Armansyah
NPM : 1810070530059
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa SiCepat Ekspres Cabang Argamakmur Bengkulu Utara.

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, Desember 2023



Fajri Dede Armansyah

NPM 1810070530059