

PENGARUH HARGA, SERVICE QUALITY DAN EMOTIONAL FACTOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA EKSPEDISI PT. ATLAS SEMESTA RAYA

PADANG

SKRIPSI



Oleh :

RESI NOVITA
1810070530058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022

Resi Novita

**Pengaruh Harga, *Service Quality* dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Atlas Semesta Raya Padang**

X + 93 Halaman + 32 Tabel + 4 Gambar + 11 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh harga, *service quality* dan *emotional factor* terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Atlas Semesta Raya Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dimana bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan mengambil sampel sebanyak 97 responden dikarenakan populasi yang tersebar dan berubah-ubah jumlahnya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh variabel harga dengan nilai t hitung $2,149 > t$ tabel $1,661$ dan nilai sig $0,034 < 0,05$ sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pada variabel *service quality* nilai t hitung nya $2,384 > t$ tabel $1,1661$ dan nilai sig $0,019 < 0,05$ yang artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak sedangkan pada variabel *emotional factor* nilai t hitung nya $2,263 > t$ tabel $1,1661$ dan nilai sig nya $0,026 < 0,05$ sehingga H_3 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji F probabilitas signifikan F hitung $8,338 > F$ tabel $3,09$ dengan nilai signifikannya $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Atlas Semesta Raya Padang.

Pada penelitian ini koefisien determinasi nya yaitu $0,212$ atau $21,2\%$. Dimana variabel harga, *service quality* dan *emotional factor* berpengaruh sebanyak $21,2\%$ terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Atlas Semesta Raya Padang. Sedangkan $78,8\%$ lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas peneliti pada penelitannya.

**Kata kunci : Harga, *Service Quality*, *Emotional Factor* dan Kepuasan
Konsumen.**

Daftar bacaan : 34

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, *Service Quality* Dan *Emotional Factor*
Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi
PT Atlas Semesta Raya Padang

Nama : Resi Novita

NPM : 1810070530058

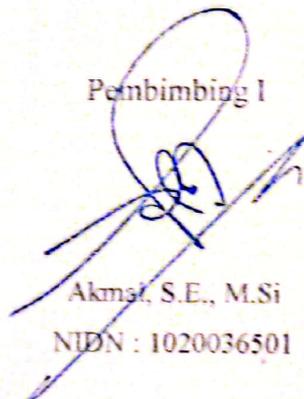
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 09 Februari 2022.

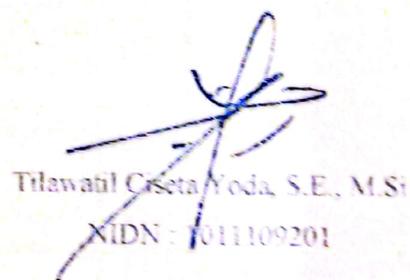
Komisj Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Tilawatil Cseta Yoda, S.E., M.Si
NIDN : 1011109201

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, *Service Quality* Dan *Emotional Factor*
Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi
PT. Atlas Semesta Raya Padang

Nama : Resi Novita

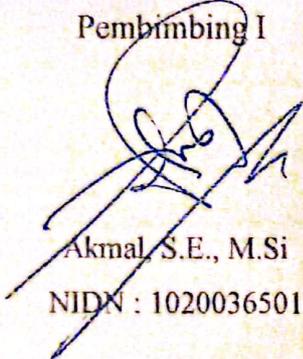
NPM : 1810070530058

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

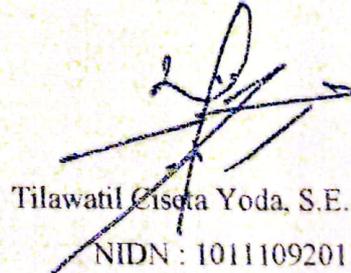
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



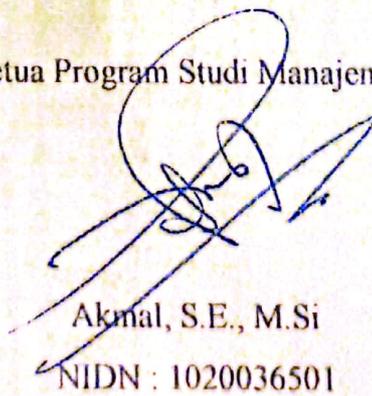
Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

Pembimbing II



Tilawatil Gischa Yoda, S.E., M.Si
NIDN : 1011109201

Ketua Program Studi Manajemen



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resi Novita
NPM : 1810070530058
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Harga, *Service Quality* Dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT.Atlas Semesta Raya Padang.

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, Februari 2022



Resi Novita

NPM: 1810070530058