

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA PT. PESONA MAHMUDAH TRAVEL
DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

GHAITSA ZAHIRA VELIN

2010070530059

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

2024

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Skripsi, Maret 2024
Ghaitsa Zahira Velin

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang**
Vi + 105 halaman + 23 tabel + 3 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Dewasa ini kebutuhan semakin kompleks dalam melakukan berbagai mobilitas kegiatan. Termasuk di dalamnya kebutuhan akan kendaraan yang mana semakin hari terus meningkat dengan cepat. Dengan meningkatnya akses transportasi tentu akan berdampak yang cukup signifikan terhadap roda sosial ekonomi masyarakat, menciptakan peluang baru dan menciptakan pembangunan.

Penelitian ini didesain untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, pengujian dengan menggunakan model regresi linier berganda. Populasinya adalah penumpang PT. Pesona Mahmudah Travel sebanyak 97 orang dan pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling.

Hasil penelitian secara parsial Kualitas Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} 5.055 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang. Kepercayaan memiliki nilai $t_{hitung} 3.391 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai sig $0.001 < 0,05$, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang. Hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai $f_{hitung} 21.811 >$ dari $f_{tabel} 3,09$ dan signifikansi $f = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$, artinya H_3 diterima dan H_0 ditolak. Dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

R Square sebesar $0,317$ dapat dijelaskan bahwa besarnya proporsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan adalah $31,7\%$ sedangkan sisanya yaitu $68,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

Daftar Bacaan: 23 (2016-2022)

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang.

Nama : Ghaitsa Zahira Velin

NPM : 2010070530059

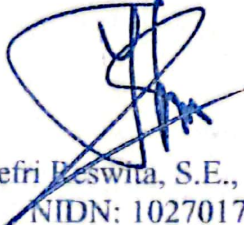
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada Tanggal 27 Maret 2024.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN



Yefri Keswita, S.E., Msi., Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota Padang.
Nama : Ghaitsa Zahira Velin
NPM : 2010070530059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada Tanggal 27 Maret 2024.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghaitsa Zahira Velin

NPM : 2010070530059

Program Studi : Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Stata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Pesona Mahmudah Travel di Kota 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, 16 Mei 2024



Ghaitsa Zahira Velin

2010070530059