

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. NPM SUMBAR
(Studi Kasus Pada Penumpang Bus NPM Kota Pariaman)**

SKRIPSI



AULIA FEBRINA ROSA

1810070530019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAN
PADANG
2022**

Aulia Febrina Rosa

Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. NPM Sumbar (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Npm Kota Pariaman).

x + 121 Halaman + 28 Tabel + 3 Gambar + 12 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan 2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 3) mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan 4) mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Npm Sumbar (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Npm Kota Pariaman). 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 $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,903 > 1,662$) menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan citra perusahaan ($0,000 < 0,05$) artinya H1 diterima dan H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. NPM Sumbar. Koefisien regresi variabel faktor kualitas pelayanan uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,530 > 1,662$) menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan kualitas pelayanan 0,013 ($0,013 < 0,05$) artinya H2 diterima dan H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. NPM Sumbar. Koefisien regresi variabel faktor harga uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-2,380 > 1,662$) menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan harga 0,019 ($0,019 < 0,05$) artinya H3 diterima dan H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan PT. NPM Sumbar.

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai F hitung $>$ F tabel atau f_{hitung} $17,165 >$ dari f_{tabel} 2,70 dan signifikansi $f = 0,000$ lebih kecil dari 0,05, artinya H4 diterima dan H0 ditolak. Hal ini berarti citra perusahaan, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. NPM Sumbar.

Nilai koefisien determinasi kepuasan pelanggan PT. NPM Sumbar ditunjukkan dengan nilai R-Square sebesar 0,359 (35,9%) hal ini berarti kontribusi variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. NPM Sumbar adalah 35,9% sedangkan sisanya 64,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Daftar Bacaan : 29 (2016-2021)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. NPM Sumbar (Studi Kasus pada Penumpang Bus NPM Kota Pariaman)

Nama : Aulia Febrina Rosa

NPM : 1810070530019

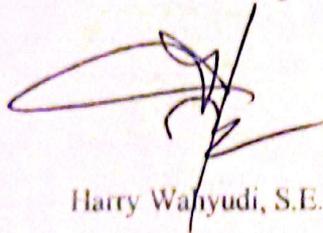
Program Studi : Manajemen

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 31 Agustus 2022.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



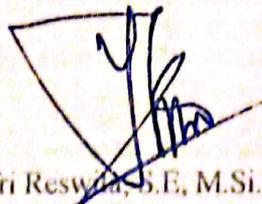
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Afrida, S.E., M.M., Akt
NIDN : 1007087003

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



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

PERSetujuan PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. NPM Sumbang (Studi Kasus pada Penumpang Bus NPM Kota Piamanari)

Nama : Aulia Febriana Rosa

NPM : 1810070530019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si

NIDN : 1007046401

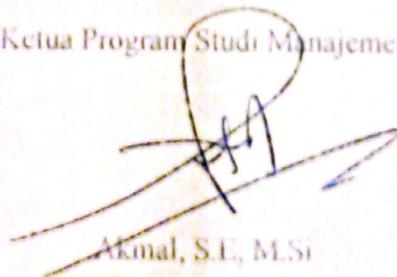
Pembimbing II



Afrida, S.E., M.M.Ak

NIDN : 1007087003

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si

NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Febrina Rosa
NPM : 1810070530019
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. NPM Sumbar (Studi Kasus pada Penumpang Bus NPM Kota Pariaman).

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, Oktober 2022

Aulia Febrina Rosa
NPM 1810070530019