

ABSTRAK

Bintang Samosir. NIM 7163210015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO INTRA Jurusan Medan – Pematang Siantar. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2020.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan dan nilai pelanggan bus PO INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan bus PO INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar, sedangkan ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Yamane dan diperoleh besarnya sampel 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dokumentasi, kuesioner, wawancara dan observasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik, automatic linear modelling, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penelitian kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,247 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan taraf signifikan $0,002 < 0,05$. Sama halnya dengan variabel nilai pelanggan (X_2) berpengaruh signifikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $6,916 > t_{tabel}$ $1,984$ dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F_{hitung} sebesar $52,527 > F_{tabel}$ $3,09$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji automatic linear modelling variabel nilai pelanggan berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Bintang Samosir. NIM 7163210015. The Effect of Service Quality and Customer Value on customer satisfaction Bus PO INTRA Medan-Pematangsiantar. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics, Medan State University 2020.

The problem in this study is the low level of service quality and customer value on INTRA bus PO Medan-Pematangsiantar. The aim of this study was to assess the effect of service quality and customer value on customer satisfaction of INTRA Bus PO Medan-Pematangsiantar.

The population in this study is a customer who has been using INTRA PO bus in Medan-Pematangsiantar, while the sample size is determined according to the formula Yamane and obtained the sample magnitude of 100 people. Methods of data collection using library studies, documentation, questionnaires, interviews and observations. Analysis of data collection using classical assumptions test, automatic linear modelling, and hypothesis testing.

The results showed that variable of service quality (X_1) significant affects partially on the customer satisfaction by T_{count} by $3,247 > T_{table}$ 1.984 with a significant value of α $0.002 < 0.05$. Similarly, the Customer value variable (X_2) significant affect partially by T_{count} $6,916 > T_{table}$ 1.984 and a significant value of α $0.000 < 0.05$. Simultaneously service quality and customer value variables of customer satisfaction with an F_{count} value of $52,527 > F_{table}$ 3.09 with a significant value of $0.000 < 0.05$. Based on the automatic linear modelling test the value of the customer has a greater effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer value, and customer satisfaction

THE
Character Building
UNIVERSITY