

ABSTRAK

Khotima El Husna (64191437), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Transportasi Jakarta.

PT. Transportasi Jakarta adalah sistem transportasi *Bus Rapid Transit (BRT)* pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini di desain berdasarkan sistem *TransMilenio* di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai sistem transportasi umum untuk membantu mengoperasikan ibu kota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem BRT dengan rute terpanjang di dunia (230,9 km) dengan 243 halte di 13 koridor. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pt transportasi jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan kuantitatif, sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder yang diperoleh melalui proses penyebaran kuesioner yang kemudian dilakukan uji statistik dengan program SPSS. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), secara parsial variabel penetapan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dan secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan penetapan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS

ABSTRACT

Khotima El Husna (64191437), The Influence of Service Quality and Pricing on Consumer Satisfaction at PT Transportation Jakarta.

PT. Jakarta Transportation is the first Bus Rapid Transit (BRT) transportation system in Southeast and South Asia, which has been operating since 2004 in Jakarta, Indonesia. This system is designed based on the TransMilenio system in Bogota, Colombia. Transjakarta was designed as a public transportation system to help operate the highly congested capital city. Transjakarta is the BRT system with the longest route in the world (230.9 km) with 243 stops in 13 corridors. This study analyzes the effect of service quality and pricing on customer satisfaction at PT Transportasi Jakarta. The method used in this research is descriptive and quantitative statistics, the data sources in this research come from primary and secondary data obtained through the process of distributing questionnaires which are then carried out statistical tests using the SPSS program. Samples were taken as many as 100 respondents using accidental sampling technique. The data analysis technique used is quantitative analysis using validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, partial tests, simultaneous tests. The test results in this research show that partially the service quality variable (X1) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y), partially the pricing variable (X2) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y). And simultaneously service quality (X1) and pricing (X2) have a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Pricing, and Customer Satisfaction



UNIVERSITAS