

ABSTRAK

Nama : Razjana Rizki
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia Di Kota Sigli.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi PT. Kurnia Kota Sigli. Jenis Penelitian menggunakan pendekatan metodologi kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekan kepada pengujian teori yang melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan dengan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota sigli yang sudah menggunakan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli. Dalam penarikan sampel penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria. Data yang diperoleh dari data primer berupa kuesioner. Hasil penelitian ini dengan menggunakan uji parsial (t) menemukan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Name : Razjana Rizki
Studi Program : Manajemen
Title : The Effect of Service Quality, Price, and Facilities on Customer Satisfaction of PT Kurnia Transportation Services in Sigli City.

This study aims to examine the effect of service quality, price, and facilities on customer satisfaction of PT Kurnia Sigli City transportation services. This type of research uses a quantitative methodology approach. Quantitative research emphasizes testing theories through measuring research variables with numbers and by analyzing data with statistical procedures. The population in this study are all people of Sigli city who have used PT Kurnia Transportation Services in Sigli City. In withdrawing the sample the author uses purposive sampling technique which is a sampling technique based on criteria. Data obtained from primary data in the form of questionnaires. The results of this study using the partial test (t) found the results that the variables of service quality and price have a positive effect on customer satisfaction, while facilities have no effect on customer satisfaction of PT Kurnia transportation services in Sigli City.

Keywords : *service quality, price, facilities, customer satisfaction.*