

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BUS PT. PARIS INDAH
ATAMBUA-KUPANG**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang. Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang dan apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang dan mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang.

Penentuan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Atambua yang pernah atau biasa menggunakan Jasa Bus PT. Paris Indah. Kemudian karena populasi tidak diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 100 orang jumlah responden masyarakat Kota Atambua yang biasa atau pernah menggunakan Jasa Bus PT. Paris Indah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarlang langsung kepada pelanggan. Sedangkan Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, Uji parsial (Uji t), Uji simultan (Uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel Kualitas Layanan, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 84,6%, 94,6%, 92,8%. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 272% dan nilai rata-rata indeks untuk variabel Kualitas Layanan yaitu sebesar 90,67% berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel Harga, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 84,1%, 85,8%, 85,6%. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 255,5% dan nilai rata-rata indeks 85,17% berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y = -914 + 0,412 X_1 + 0,630 X_2$. Diketahui konstanta regresi sebesar 3,627, koefisien regresi $b_1 = 0,163$, koefisien regresi $b_2 = 0,499$. Nilai konstanta sebesar -914 artinya jika nilai Kualitas Layanan (X_1), Harga (X_2) sama dengan nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar -914 satuan. Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,412 artinya jika nilai Kualitas layanan (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,412 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,630 artinya jika Harga (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,630 satuan. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat pengaruh positif Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Implikasi Terapan: Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut. Dengan diketahui bahwa

variabel kualitas layanan pada PT. Paris Indah Atambua-Kupang patut dipertahankan, namun ada yang perlu ditingkatkan dalam hal keramahan petugas saat melayani konsumen yang membeli tiket bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang. Dengan diketahui bahwa variabel Harga PT. Paris Indah Atambua-Kupang patut dipertahankan, namun ada yang perlu ditingkatkan dalam hal petugas saat melayani konsumen yang membeli tiket pada jasa bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang. Bagi untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan agar dapat menambahkan variabel lain selain kualitas layanan dan harga, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya di wilayah Kota Atambua dan Kupang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang, secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan pelanggan