

ABSTRAK

Mega Anggraini (14053078) : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang

Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Padang yang pernah menggunakan jasa Trans Padang rute Pasar Raya – Lubuk Buaya. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan angket kuesioner dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan total sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS *versi* 21. Untuk pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis data melalui uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, uji F dan uji t statistic pada $\alpha=0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang 2) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang . Berdasarkan penelitian ini penulis memiliki saran untuk perusahaan yaitu Jasa Trans Padang lebih meningkatkan lagi kualitas layanan dalam melayani pengguna jasa bus Trans Padang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Penumpang.