

Abstract

Abdur Rohman 2017, The Effect of Service Quality and Price on Costumer Satisfaction of PT. Pelayaran Sayusan Bahari Jakarta Branch, under the guidance of Dr.H. Muh. Syarif, Drs. Ec., M.si. and Nirma Kurriwati, SP.,M.si.

Economic growth has a huge impact on the development of the business world around the world. The open market is wide and opportunities become wider. This condition requires every company to create competitive advantage in its business in order to compete continuously with other companies engaged in the same field. This study has an objective to know the Effect of Service Quality and Price on Costumer Satisfaction of PT. Pelayaran Sayusan Bahari Jakarta Branch. This study uses quantitative research. The population that used is the costumers who have used the ship agency service. The sample that used is 30 respondents, measured by using Likert scale. Furthermore, from the obtained data, validity test, reliability test, multiple linear regression test, F test, and t test are done. Then, it is analyzed by multiple linear regression using SPSS computer software.

The results of the study show that the value of adjusted R square is 0.800, it means that the effect of independent variables on dependent variables is 80.0%, while the remaining of 20.0% influenced by other variables that do not examined in this study. Variables of service quality and price, partially and simultaneously have significant effect on customer satisfaction, and price variable has dominant effect.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Satisfaction

Abstract

Abdur Rohman 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sayuran Bahari Cabang Jakarta, dibawah bimbingan Dr.H. Muh. Syarif, Drs. Ec., M.si. dan Nirma Kurriwati, SP.,M.si.

Pertumbuhan ekonomi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dalam bisnisnya agar bisa bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung dibidang yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sayuran Bahari Cabang Jakarta. Penelitian ni menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan konsumen yang pernah menggunakan Jasa keagenan kapal. Sampel yang digunakan 30 responden, diukur dengan menggunakan skala likert. Selanjutnya dari data yang diperoleh dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji F dan uji t. Dan dianalisis dengan regresi linier berganda dengan menggunakan software komputer SPSS.

Hasil peneltian menunjukkan nilai adjusted R Square sebesar sebesar 0,800, hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 80,0% sedangkan sisanya 20,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan dan harga, secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel harga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen