

Hafizh Fathurrahman.10222805

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN TRANSJAKARTA**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2025

### **ABSTRAK**

Di era sekarang yang terus berkembang dan berubah, transportasi sangat penting dalam mendukung aktivitas ekonomi di suatu negara. Di Indonesia, transportasi umum seperti Transjakarta, MRT, LRT, dan KRL (Commuterline) digunakan oleh penduduk Jakarta dan lainnya sebagai alat transportasi sehari-hari seperti kegiatan perkantoran, pendidikan dan sebagainya. Tujuan Penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga yang berdampak terhadap kepuasaan pelanggan transjakarta di kawasan Jabodetabek.

Metode analisis yang digunakan data kuantitaif, dengan melalui tahap uji penelitian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji Multikolinearitas, uji regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan instrumen kuesioner, data yang responden yang telah terkumpul sebanyak 127 responden. penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel teknik *non probability sampling* yang menggunakan rumus *Lemeshow* dalam perhitungan sampel penelitian. Dan alat bantu pengujian penelitian ini digunakan adalah berupa aplikasi Software SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil persamaan analisis linear berganda yaitu sebesar  $Y = 7,395 + 0,963 X_1 + 0,350 X_2 + e$  dan nilai *R Square* sebesar 27,3% sementara 72,7% variabel tidak jelaskan dalam penelitian ini berupa variabel kualitas promosi, citra merek dan keputusan pembelian. Dan untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan Transjakarta, Sedangkan persepsi harga tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasaan Transjakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan secara simultan bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan Transjakarta.

Kata kunci : *Pengaruh Kualitas, Persepsi Harga, Kepuasaan Pelanggan*

(xii + 85 + lampiran)

Daftar Pustaka (2019 – 2024)