

The Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction in using transportation services (Case Study of PT. MDC Trans Lamongan Tourism Bus), M. Akbar Al Faruq, Miftahul Huda, Ariefah Sundari, 2023, Management Study Program, Faculty of Economics, Darul 'Ulum Lamongan Islamic University.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, product quality and service quality on customer satisfaction on PT MDC Trans Lamongan Tourism Bus Transportation Services partially and simultaneously. This study uses quantitative methods with a sample size of 84 respondents. Data processing uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, T test and F test. The calculated T value of the price is greater than the T table, namely the calculated T value of $7.472 > T$ table of 1.990 with a significance level of $0.000 < 0.05$, the price has a positive and significant effect on customer satisfaction. The calculated T value of product quality is $12.746 > T$ table of 1.990 with a significance level of $0.000 < 0.05$, and it can be concluded that product quality has an effect on customer satisfaction. The calculated T value of service quality is $17.521 > T$ table of 1.990 with a significance level of $0.000 < 0.05$, and it can be concluded that service quality has an effect on customer satisfaction. F count is greater than F table, namely $110.400 > 2.717$, it can be concluded that the independent variables (Price, Product Quality and Service Quality) simultaneously and significantly affect the dependent variable (Customer Satisfaction), it can be concluded that price, product quality and service quality have an effect on customer satisfaction.

Keywords: *Price, Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfaction.*

Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi (Studi Kasus Bus Pariwisata PT. MDC Trans Lamongan), M. Akbar Al Faruq, Miftahul Huda, Ariefah Sundari, 2023, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Transportasi Bus Pariwisata PT. MDC Trans Lamongan secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel mencapai 84 responden. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji T serta uji F. Nilai T hitung harga lebih besar dari T tabel yaitu nilai T hitung sebesar $7,472 > T$ tabel sebesar 1,990 dengan tingkat signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai T hitung kualitas produk adalah $12,746 > T$ tabel sebesar 1,990 dengan tingkat signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$, dan dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai T hitung kualitas pelayanan adalah $17,521 > T$ tabel sebesar 1,990 dengan tingkat signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$, dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $110,400 > 2,717$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Konsumen), maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.