

ABSTRAK

MUHAMMAD ANAS, 18110142

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

**Kata Kunci : Prosedur Kerja, Sumber Daya Manusia, Harga, Waktu,
dan Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pengaruh Faktor Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency di Cabang Gresik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode semua pelanggan sebanyak 52 responden. Yang digunakan responden adalah pelanggan pengguna jasa PT. IDT Trans Agency. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Hasil dari data penelitian ini bersifat valid dan reliable. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, multikoloniaritas dan autokolerasi. Untuk uji hipotesis variabel prosedur kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $4,457 > t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Untuk SDM tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $1,257 < t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,215 > 0,05$. Untuk harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $2,118 > t$ -tabel $2,010$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Untuk Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $3,545 > t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Sedangkan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung $1,652 < 2,011$ dengan nilai signifikansi $0,105 > 0,05$. Kemudian prosedur kerja, SDM, harga dan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. IDT Trans Agency Cabang Gresik, hal ini dibuktikan nilai f-hitung $15,014$ melebihi skor F tabel yang sejumlah $2,56$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$.