ABSTRAK

FITRIANI MUKARROMAH. 16.011391
HARGA, KESELAMATAN BARANG, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. LATIMOJONG SEJATI SURABAYA

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis . 2020
Kata Kunci : Harga, Keselamatan Barang, Kualitas Pelayanan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Pengaruh secara parsial variabel harga (X_1), variabel keselamatan barang (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y), 2) Pengaruh secara simultan terhadap variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan 3) Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan sebanyak 50 responden yang diambil melalui teknik random sampling. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda.

Hasil pada penelitian dari 50 responden ini menyatakan bahwa : 1) Variabel harga (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, apabila harga mengalami kenaikan maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,416 dengan tingkat signifikan 0,020 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,190 . 2) Variabel keselamatan barang (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, apabila perusahaan mampu meningkatkan sistem keselamatan barang pada jasa pengirimannya, maka volume penjualan akan semakin meningkat pula. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,454 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,535. 3) Variabel kualitas pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan semakin membaik, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,117 dengan tingkat signifikan 0,035 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,169. 4) Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel-variabel bebas yaitu harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen, artinya apabila terjadi peningkatan pada variabel harga, keselamatan barang dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 12,020 dengan tingkat signifikan 0,020 < 0,05. 5) variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap volume penjualan adalah variabel keselamatan barang (X_2). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,510 atau setara dengan 51%.