

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA
PT. MIA TRAVEL**

(Studi Kasus Pada Penumpang Mia Travel Padang-Pesisir Selatan)

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah*



Disusun Oleh:

SRI WAHYUNI
NIM:1413060662

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2018 M / 1439 H**

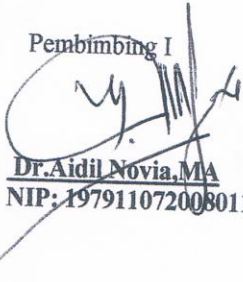
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA PT. MIA TRAVEL (Studi Kasus Pada Penumpang Mia Travel Padang-Pesisir Selatan)** ” oleh **Sri Wahyuni NIM. 1413060662** “telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke ujian munaqasyah

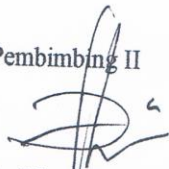
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan
seperlunya.

Padang, 13 Agustus 2018

Pembimbing I


Dr. Aidil Novia, MA
NIP: 197911072008011011

Pembimbing II


Nila Mardiah, SE, MM
NIP: 198312081015032003

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pada PT. Mia Travel (Studi Kasus Pada Penumpang Mia Travel Padang-Pesisir Selatan)" disusun oleh Sri Wahyuni, NIM. 1413060662, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang, Kamis 23 Agustus 2018 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Prodi Ekonomi Syariah.

Padang, 24 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua



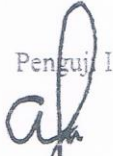
Alfi Syukri Rama, SE., MM
NIP.19750929200003 1 005

Sekretaris



Aslan Deri Ichsandi SH.,MH
NIP. 1980 1127200901 1 007

Penguji I



Alfi Syukri Rama, SE., MM
NIP.19750929200003 1 005

Anggota

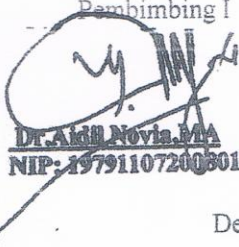
Penguji II



Huriyatul Akmal,SHI.,M.Si
NIP.19830817200912 1 005

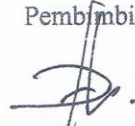
Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Aldi Nova, MA
NIP. 197911072005011011

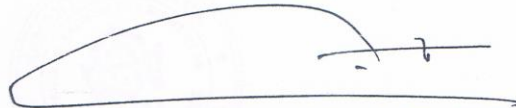
Pembimbing II



Nila Mardiah., MM
NIP.198312061015032003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D
NIP. 19711201 199603 1 002

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Sri Wahyuni, NIM 1413060662**. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pada PT. Mia Travel (Studi Kasus Pada Penumpang Mia Travel Padang-Pesisir Selatan)”** Prodi Ekonomi syariah Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah suatu usaha harus sangat berorientasi terhadap kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Dimana hal ini dapat tercermin dari semakin banyak orang yang menjalankan usahanya dengan berkomitmen pada kepuasan pelanggan sebagai misinya. Adapun tujuan utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas juga harga yang bersaing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Dalam Menggunakan jasa Pada PT. Mia Travel, (2) Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan Dalam Menggunakan jasa Pada PT. Mia Travel, (3) Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan Dalam Menggunakan jasa Pada PT. Mia Travel.

Jenis penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai diketahui nilai $t_{hitung} = 2,67 >$ dari t tabel dan nilai signifikansi nilai signifikan kualitas pelayanan $0,000 < \alpha 0,05$. Selanjutnya harga (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mia Travel. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai $t_{hitung} = 1,468 <$ dari t tabel $1,660$ dan nilai signifikansi harga $0,15 >$ dari $\alpha 0,05$. Sementara Kualitas Pelayanan Dan Harga secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Mia Travel. Hal ini dapat dijelaskan dari hasil analisis nilai F_{hitung} sebesar $20,225$ dengan signifikan $0,00$. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Uji determinasi (R^2) sebesar $0,301$. Hal ini berarti $30,1\%$ kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan dan Harga, sedangkan $71,9\%$ lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**