

ABSTRAK

DEBORA KRISTIANI SIPAYUNG, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN UMUM TRAYEK 120 PADA PT. RAHAYU MEDAN CERIA MEDAN, di bawah bimbingan Bapak Drs. Patar Marbun, M.Si, sebagai Pembimbing I dan Ibu Dhian Rosalina, SE, MM, selaku Pembimbing II.

Setiap perusahaan penyedia layanan transportasi harus bertindak cepat dan tepat sebagai konsekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dalam orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan, apakah strategi harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan dan apakah kualitas pelayanan dan strategi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

Setelah dilakukan pengumpulan data terhadap sampel yang diajukan, serta dilakukan analisis data maka diketahui bahwa Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan Strategi harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. Dengan kata lain variabilitas kepuasan penumpang yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel Kualitas pelayanan dan Strategi harga. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan Strategi harga yang diterapkan di jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan telah berjalan baik dan mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Strategi Harga, Kepuasan Penumpang