

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BUS PO EKA****Studi Kasus pada Pelanggan Bus PO EKA di Yogyakarta****Ignatius Angga Prasetya Primadiawan****Universitas Sanata Dharma****2018**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan pada kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di perusahaan bus PO EKA. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bus PO EKA, sedangkan sampel dalam penelitian berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 2) secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

**THE SERVICE QUALITY EFFECT AND THE PRICE OF BUS PO EKA'S
CUSTOMER SATISFACTION**

THE CASE STUDY OF BUS PO EKA'S CUSTOMER IN YOGYAKARTA

Ignatius Angga Prasetya Primadiawan

SANATA DHARMA UNIVERSITY

2018

This study aims to determine: (1) the influence of quality of service and price simultaneously on customer satisfaction, (2) the influence of quality of service and price partially on customer satisfaction. This research was conducted at PO EKA. The population of this study was the customers of PO EKA itself, while the sample size was 100 respondents. The sampling method used was *accidental sampling*. The data collection techniques used was questionnaire. The data analysis was done using classical assumption test, multiple linear regression analysis, F test, t test and coefficient of determination. The result shows that 1) simultaneously quality of service and price influence on customer satisfaction, (2) quality of service and price effect on customer satisfaction partially.

Keywords: Service quality, Price, and Customer Satisfaction.