

ABSTRAK

RIFALDI. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kapal Penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muhammad Yusuf dan Ismail Rasulong.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Konsumen Kapal Penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar sebanyak 27.978 orang dengan jumlah sampel sebanyak 239 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang berfokus pada variabel-variabel serta hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya menggunakan instrumen penelitian serta teknik analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji instrumen, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Konsumen Kapal Penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen Kapal Penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Penumpang



ABSTRACT

RIFALDI. 2024. *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction of Passenger Ship Pelindo Regional 4 Makassar Branch. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Muhammad Yusuf dan Ismail Rasulong.*

The aim of this research is to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction of Pelindo Regional 4 Passenger Ships, Makassar Branch. The population in this study was all passengers Pelindo Regional 4 Makassar Branch, totaling 27,978 people with a sample size of 239 people, the sampling technique used a simple random technique. The type of research used is quantitative with data collection methods that focus on variables and the relationship between one variable and another using research instruments and the data analysis techniques used are statistical with the aim of testing the established hypothesis. The data analysis methods used are descriptive analysis, instrument testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the research show that service quality has a positive and insignificant effect on consumer satisfaction of Pelindo Regional 4 Passenger Ships, Makassar Branch. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction for Pelindo Regional 4 Passenger Ships, Makassar Branch.

Keywords: Service Quality, Price, Passenger Satisfact

