

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa
Transportasi Trans Padang**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Andalas




PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

	No. Alumni Universitas	Rahradhania Riva Dwi Fortuna	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Padang/19 Desember 1999 b) Nama Orang Tua: Hendri Andrie Riswanto c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526046 f) Tanggal Lulus: 11 Januari 2024 g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3,58 i) Lama Studi: 2 tahun 5 bulan. h) Alamat Orang Tua: Jl. Seberang Padang Selatan II No. 9A, Kel. Seberang Padang, Kec. Padang Selatan, Kota Padang.		

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Trans Padang

Skripsi oleh *Rahradhania Riva Dwi Fortuna*
Pembimbing: *Dr. Alfitman, SE., M.Sc.*

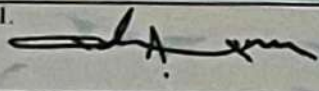


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, keamanan, metode pembayaran, waktu perjalanan, aksesibilitas, dan *perceived enjoyment* terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 330 responden. Analisa data menggunakan skala jenis likert 1-5 dengan menggunakan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan metode pembayaran tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang, harga, keamanan, waktu perjalanan, aksesibilitas, dan *perceived enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Trans Padang.

Kata kunci: kualitas pelayanan; harga; keamanan; metode pembayaran; waktu perjalanan; aksesibilitas; *perceived enjoyment*.

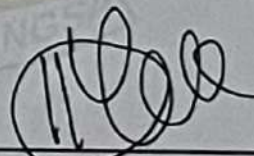
Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 11 Januari 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama terang	Dr. Alfitman, SE., M.Sc.	Dr. Eri Besra, SE, MM.	Agriqisthi, SE. MM.

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen


Tanda Tangan

Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
NIP. 197106242006041007

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan