

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CONSUMER CONFIDENCE*, DAN *CASHLESS PAYMENT* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(SURVEI PADA PENGGUNA BUS TRANS PADANG)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1
Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

Aisyah Fitri
2110526036

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INTAKE D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**



No. Alumni Universitas	Aisyah Fitri	No. Alumni Fakultas
------------------------	---------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Payakumbuh/22 Januari 1999 b) Nama Orang Tua: Pen Efendi c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526036 f) Tanggal Lulus: 19 Agustus 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,51 i) Lama Studi:3 tahun. h) Alamat Orang Tua: Jln. Lombiang No. 58 RT 002 RW 003 Kel. Tigo Koto Dibuah, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat.

Pengaruh *Service Quality*, *Consumer Confidence*, dan *Cashless Payment* Terhadap *Customer Satisfaction*
(Survei Pada Pengguna Bus Trans Padang)

Skripsi oleh Aisyah Fitri
Pembimbing: *Dra. Yanti, SE., MM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality*, *consumer confidence*, dan *cashless payment* terhadap *customer satisfaction* Bus Trans Padang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 240 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode analisis data regresi linear berganda dan data penelitian diolah menggunakan *Smart PLS* dan dibantu oleh *Microsoft Excel* untuk mengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, *consumer confidence* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*, dan *cashless payment* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: kelengkapan produk, kualitas produk, proses keputusan pembelian.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Agustus 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Dr. Verinita, SE., M.Si	Dra. Yanti, SE, MM	Dr. Eri Basia, SE, MM.

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen

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



Tanda Tangan

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