

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. GARUDA TAMA INDONESIA
JAKARTA**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



Oleh:

NAMA : Apriyana Dwi Cahyani

NIM : 041401503125006

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. GARUDA TAMA INDONESIA
JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**



Oleh:

NAMA : Apriyana Dwi Cahyani

NIM : 041401503125006

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TIMELINESS AND
PRICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT.
GARUDA TAMA INDONESIA***

THESIS

The Study Program : Management



***FACULTY ECONOMIC
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2018***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TIMELINESS AND
PRICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT.
GARUDA TAMA INDONESIA***

THESIS

**Presented as one of the requirements for obtaining a degree
BACHELOR OF ECONOMIC
The Study Program Management - Strata 1**



Written By :

NAME : Apriyana Dwi Cahyani

NIM : 041401503125006

***FACULTY ECONOMIC
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2018***

ABSTRACT

This study is aiming to determine "The Effect of Service Quality, Timeliness and Price Against Customer Satisfaction at PT. Garuda Tama Indonesia". This research was use a causal research, in this study case I have about 58 respondents customers at PT. Garuda Tama Indonesia as a sample, and for sampling techniques, I use primary and secondary data. Data analysis method that I used in this research is multiple linear regression by using software SPSS 21. The result of this research is show that based on partially test T, Quality Service (X1) has significant influence, such as there is partially significant influence on variable of Timeliness (X2) and there is not partially significant influence of variable Price (X3) on Customer Satisfaction (Y). Simultaneously test F of Quality Service, Timeliness, and Prices at PT. Garuda Tama Indonesia has a positive and good significant impact on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Timeliness, Price, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Garuda Tama Indonesia. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal, populasi dalam penelitian ini berjumlah 58 responden pelanggan pada PT. Garuda Tama Indonesia, dan teknik sampling menggunakan data primer dan sekunder. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial uji t dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) terdapat pengaruh yang signifikan, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan yaitu variabel Ketepatan Waktu (X2) dan secara parsial tidak dapat pengaruh yang signifikan yaitu variabel Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Secara simultan uji F Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Harga pada PT. Garuda Tama Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga, Kepuasan Pelanggan