

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PENGUNA JASA TRANSPORTASI PT. BLUEBIRD  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**



**OLEH:**

**NAMA : Reky Dwi Alvriansyah**

**NIM : 041701503125029**

**Jurusan / Prodi : Manajemen / Pemasaran**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PT. BLUEBIRD  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**



**OLEH:**

**NAMA : Reky Dwi Alvriansyah**

**NIM : 041701503125029**

**Jurusan / Prodi : Manajemen / Pemasaran**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2022**

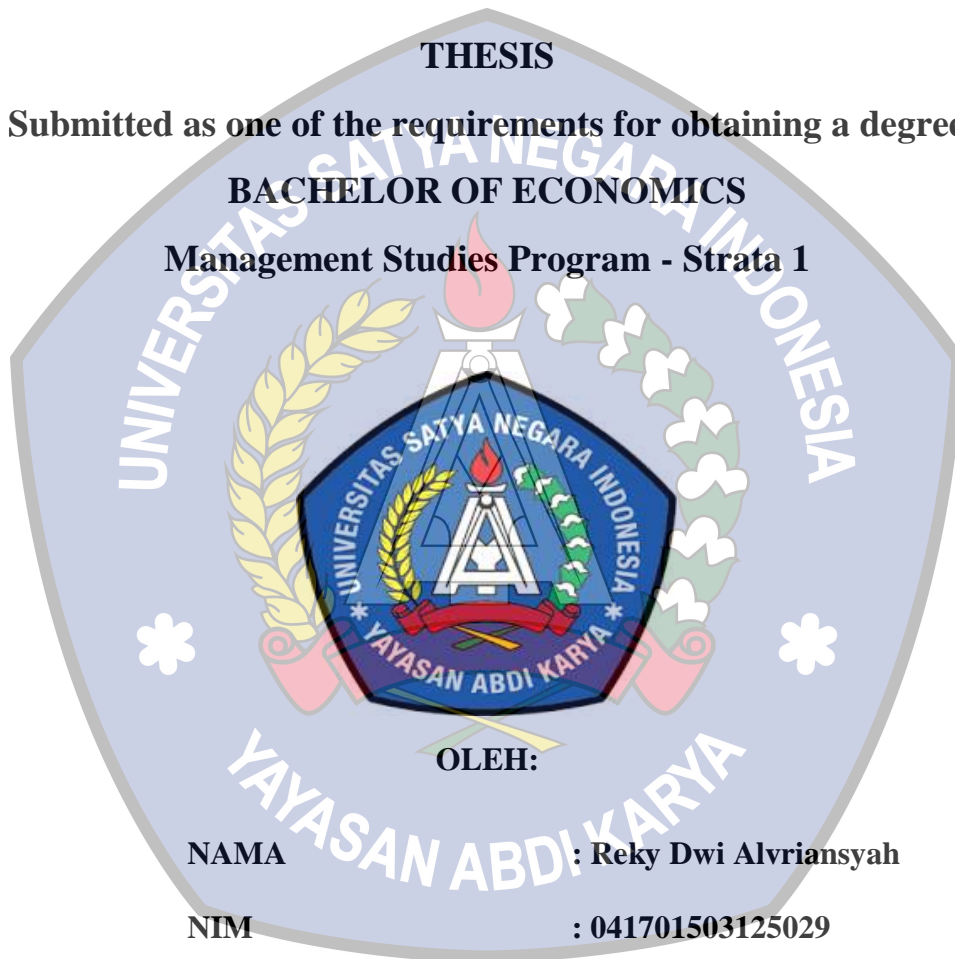
**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND  
PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION ON  
USERS OF TRANSPORTATION SERVICES PT.  
BLUEBIRD JAKARTA SELATAN**

**THESIS**

**Submitted as one of the requirements for obtaining a degree**

**BACHELOR OF ECONOMICS**

**Management Studies Program - Strata 1**



**OLEH:**

**NAMA : Reky Dwi Alvriansyah**

**NIM : 041701503125029**

**Jurusan / Prodi : Manajemen / Pemasaran**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2022**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi PT Bluebird Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pada taksi Bluebird. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Desain penelitian ini menggunakan desain kausal dan metode kuantitatif. Metode Analisa data dalam penelitian ini adalah Metode analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi dengan bantuan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 26, 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial uji t Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (X1), Promosi (X2), dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dan Hasil koefisien determinasi dari kontribusi semua variabel bebas Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 72,1% terhadap Kepuasan konsumen (Y) sedangkan sisanya sebesar 27,9% dijelaskan bahwa faktor lain yang mempengaruhi pada variabel yang dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Price, and Promotion on consumer satisfaction for users of transportation services at PT Bluebird Jakarta Selatan. The population in this study are users of Bluebird taxis. The sample used in this study amounted to 90 respondents. The design of this study used a causal design and quantitative methods. The data analysis method in this study is the method of multiple linear regression analysis, F test, t test and coefficient of determination test with the help of data processing using SPSS software version 26, 2022. The results show that partially the t-test of Service Quality (X1), Price ( X2), and Promotion (X3) have a significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The results of this study indicate that the F test simultaneously shows that there is a positive and significant effect on Service Quality (X1), Promotion (X2), and Price (X3) on Consumer Satisfaction (Y). And the results of the coefficient of determination of the contribution of all independent variables Adjusted R2 of 72.1% to consumer satisfaction (Y) while the remaining 27.9% explained that other factors that influence the variables in this study.*

**Keywords: Service Quality, Price, Promotion, and Customer Satisfaction**

