

**PENGARUH TARIF, LOKASI DAN STANDARISASI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PT PRATAMA**

MAKMUR JAYA

Manggampu Simanulang¹, Lolita Gultom², Lisboy Saragi³

Hendra Jonathan Sibarani, S.S.T., M.Si

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

Latar belakang penelitian ini dilihat dari jumlah kepadatan penduduk kota medan yang menimbulkan masalah kemacetan ditengah kota, khususnya dikarenakan semakin berkembangnya sarana transpotasi darat seperti bus dan armada pengangkutan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh tarif, lokasi dan standarisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi dengan populasi sebesar 34.799 dan jumlah sampel sebanyak 100 orang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik penggumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Model penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian pada pengujian secara parsial (Uji t) diperoleh hasil variabel tarif, lokasi dan standarisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan pada pengujian simultan (Uji F) diperoleh hasil variabel tarif, lokasi dan standarisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Pratama Makmur Jaya Medan.

Kata Kunci : Tarif, Lokasi dan Standarisasi Pelayanan