



Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK"

Jalan Raya Lubuk Begalung, Padang, Telp. (0751) 776666, 775246 Faks. 71913. e-mail: lppm@upiypk.ac.id

Nomor : 256/LPPM/UPI-YPTK/VI/2021

Padang, 19 Juni 2021

Kepada Yth Bapak / Ibu Author
Di
Tempat
Dengan Hormat,

Kami Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Putra Indonesia YPTK Padang selaku pengelola Jurnal Ekobistek Universitas Putra Indonesia YPTK Padang dengan Volume 10, Nomor 3, 2021, ISSN : 2527-9483 dan menyatakan Artikel Bapak/Ibu dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan " Dapat Kami TERIMA untuk dipublikasikan.

Demikian kami Informasikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Editor Ekobistek

Devia Kartika, S.Kom, M.Kom

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BENUA
TRANS MAJU BERSAMA CABANG MEDAN**

Oleh:

NURMAIDAH GINTING, SE.,M.Si.

MILA SARI Br GINTING

INE SELVIA Br TARIGAN

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan salah satu bagian penting yang harus diketahui bagi setiap orang yang menjalankan usaha baik yang bergerak di bidang industri maupun jasa. Hal ini sebagai komponen yang mendasari mengapa diciptakannya sebuah produk atau jasa dengan satu tujuan yaitu untuk memperoleh keuntungan. Pemasaran selalu berkembang dan berubah sesuai dengan perkembangan zaman, maka dari itu perusahaan harus peka terhadap perubahan yang terjadi yang dimana mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang tersedia. Penelitian ini dilakukan pada PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu jasa pengiriman barang antar kota maupun luar kota. Pada perusahaan ini peneliti melakukan uji dan analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan dengan pencarian sampel menggunakan rumus slovin. Data yang digunakan adalah hasil kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan sejumlah sampel penelitian dan kemudian diuji dengan menggunakan asumsi klasik dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Maka didapat kesimpulan dari penelitian ini bahwa dimana kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2) dan promosi (X_3) mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan sebesar 23% dilihat dari koefisien determinasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT. BENUA TRANS
MAJU BERSAMA CABANG MEDAN**

By:

NURMAIDAH GINTING, SE.,M.Si.
MILA SARI Br GINTING
INE SELVIA Br TARIGAN
Management Study Program
Faculty of Economics, University of Prima Indonesia

ABSTRACT

Marketing management is one of the important parts that must be known for everyone who runs a business, whether engaged in industry or services. This is the underlying component of why a product or service is created with the sole purpose of making a profit. Marketing is always evolving and changing according to the times, therefore companies must be sensitive to changes that occur which affect consumer behavior in using available goods or services. This research was conducted at PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan, which is one of the companies engaged in services, namely inter-city and inter-city freight forwarding services. In this company, researchers conducted a test and analysis of the effect of service quality, price and promotion on customer satisfaction. The population used in this study were all customers of PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan with a sample search using the slovin formula. The data used are the results of questionnaires distributed to customers with a number of research samples and then tested using classical assumptions and analyzed using multiple linear regression. So it can be concluded from this study that the quality of service (X1), price (X2) and promotion (X3) affect customer satisfaction (Y) at PT. Benua Trans Maju Bersama Cabang Medan of 23% seen from the coefficient of determination.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction