

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. STARA BUMI SURYA

Ricky Rafii Ritonga, S.E., M.M.¹, Margaret Guita², Erin Lianto³, Kimberton Loni⁴

IndonesiaProgram Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Karena kepuasan konsumen yang menurun, peneliti memilih PT. Stara Bumi Surya sebagai subjek studi mereka. Kepuasan pelanggan adalah hal yang mendorong konsumen untuk memberikan review positif terhadap suatu produk atau jasa setelah menggunakannya. Salah satu penyebab menurunnya kebahagiaan klien adalah kombinasi antara harga, kualitas layanan, dan kepercayaan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sebagai metodologinya. Penelitian ini bersifat deskriptif dan eksplanatori yang sejalan dengan tujuan penelitian. Populasi yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari 137 klien perusahaan, dan sampel terdiri dari 102 orang yang dipilih dengan menggunakan rumus Slovin. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan hingga 30 klien dari bisnis yang sama. Kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier sebagai berikut: $= 4,609 + 0,187 \text{ Harga} + 0,539 \text{ Kualitas Layanan} + 0,153 \text{ Kepercayaan}$. Hasil penelitian parsial dan konkuren menunjukkan bahwa di PT. Bintang matahari bumi, kebahagiaan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan. Nilai R-squared terkoreksi sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh sebesar 55,1% terhadap variabel dependen dan variabel independen lainnya berpengaruh sebesar 44,9%.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan