

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi PO. Haryanto Kudus. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mengkhususkan pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi minimal 2 kali dengan ketentuan umur antara 17 tahun ke atas, sehingga di peroleh jumlah sampel sebesar 96 responden. Alat analisis yang digunakan adalah path analysis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan jasa transportasi PO. Haryanto, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan konsumen selama menggunakan jasa transportasi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan pengertian bahwa semakin harga yang ditawarkan terjangkau bagi konsumen, maka akan mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, nilai pelanggan, harga dan kepuasan pelanggan