

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PO. ROSALIA INDAH**

Studi Pada Pengguna Jasa Bus Umum PO. Rosalia Indah di Yogyakarta

Ryan Kurniawan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (3) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (4) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sample* dengan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 100 responden penumpang atau konsumen PO. Rosalia Indah yang berada di Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda yang didukung dengan menggunakan program aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (2) secara parsial, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (3) secara parsial, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah, (4) secara parsial, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE ON
CONSUMER SATISFACTION PO. ROSALIA INDAH**

Study on PO. Rosalia Indah Public Bus Service Users in Yogyakarta

Ryan Kurniawan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to determine (1) the effect of service quality, facilities, and price simultaneously on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (2) the effect of service quality on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (3) the effect of facilities on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (4) the effect of price on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah. The sampling technique used in this study was a non-probability sample with a purposive sampling technique. The data in this study were obtained by distributing questionnaires directly to 100 passenger or consumer respondents PO. Rosalia Indah who is in Yogyakarta. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis supported by the SPSS application program. The results of this study indicate that: (1) simultaneously the quality of service, facilities, and price simultaneously affect consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (2) partially, service quality has no effect on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (3) partially, facilities affect consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah, (4) partially, price has an effect on consumer satisfaction of PO. Rosalia Indah.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price. Consumer Satisfaction