

ABSTRAK

Widia Sri Fahdila (3722008) dari Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), di bawah bimbingan Ibu Septria Susanti, M.E., menyusun penelitian berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Cargo di PT. Andalas Wahana Rezeki (AWR) Bukittinggi*.

Penelitian pada PT. Andalas Wahana Rezeki (AWR) Bukittinggi dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yaitu jumlah pelanggan yang mengalami fluktuasi, yang mengindikasikan adanya potensi permasalahan pada tingkat kepuasan pelanggan. Kondisi ini diduga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum optimal serta penilaian pelanggan terhadap harga jika dibandingkan dengan penyedia jasa pengiriman lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman cargo di PT. Andalas Wahana Rezeki (AWR) Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 99 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*, kemudian data dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 31. Teknik analisis data meliputi uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji parsial dan uji simultan), serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 11,242 > t_{tabel} 1,661$, sehingga H_1 diterima. Variabel harga (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ serta $t_{hitung} 13,183 > t_{tabel} 1,661$, sehingga H_2 diterima. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ serta $f_{hitung} 111,770 > f_{tabel} 3,09$. Hasil penelitian ini menunjukkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut menegaskan bahwa perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan serta menetapkan harga yang bersaing sesuai dengan harapan pelanggan, agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.*