

## **ABSTRAK**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2020**

**Salsabila Khairunnisa**

**120.2016.242**

**Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Yarsi 2016)**

102 halaman + xvi halaman + 23 tabel + 3 gambar dan 4 lampiran

### **Uraian Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas YARSI Angkatan 2016 berjumlah 143 mahasiswa/i. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) pelayanan TransJakarta telah memenuhi prinsip-prinsip Islam, di mana TransJakarta memberikan pelayanan yang baik dan sangat membantu untuk mempermudah transportasi masyarakat. Dari sudut harga pun disepakati antara kedua belah pihak, sehingga terjadi kesepakatan yang saling ridho antara satu dengan yang lain.

**Kata Kunci :** harga, fasilitas, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

*Faculty of Economics and Business  
S-1 Study Program Management  
2020*

**Salsabila Khairunnisa**

**120.2016.242**

***The influence of Prices, Facilities, and Service Quality on TransJakarta Customer Satisfaction and Its Quality from an Islamic Point of View (Case Study of Students of the Faculty of Economics and Business, Yarsi University Management Study Program 2016).***

102 pages + xvi pages + 23 tables + 3 pictures and 4 attachments

### ***Abstract Description***

*This research was conducted with the aim of examining the effect of price, facilities and service quality on customer satisfaction. The sample used in this study were 143 students of the Faculty of Economics and Business 2016, YARSI University. The method of collecting data using a questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results showed that: (1) price has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) TransJakarta services have fulfilled Islamic principles, in which TransJakarta provides good services and helpful to facilitate public transportation. From the price point of view, it was agreed between the two parties, so that there was a mutually agreeable agreement between one another.*

***Keywords:*** Price, facility, service quality