

# **ANALISIS PENGARUH HARGA, PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN AGEN YANG DIKELOLA OLEH PT SEMEN TONASA**

NAMA: Muhammad Edo Ferian

NIM: 1011610055

DOSEN PEMBMBING: Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan agen pada PT Semen Tonasa, serta untuk menganalisis variabel dari harga dan pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan agen PT Semen Tonasa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan kriteria sampel merupakan agen dari PT Semen Tonasa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan dan Kepuasan Agen

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICES, SERVICES ON AGENT  
SATISFACTION MANAGED BY PT SEMEN TONASA***

NAME: Muhammad Edo Ferian

STUDENT ID NUMBER: 1011610055

THESIS ADVISOR: Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the extent of the influence of price and service on agent satisfaction at PT Semen Tonasa, as well as to analyze the most dominant variable of price and service on agent satisfaction at PT Semen Tonasa. This research is a quantitative study with purposive sampling using a sample of 100 respondents with the sample criteria being agents from PT Semen Tonasa. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple linear regression analysis.*

*Keywords: Price, Service and Agent Satisfaction*