



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENYEWA RUANG DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF
KASIM II PEKANBARU**

HAMSANI
11471105803

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 48 orang responden dengan menggunakan metode Skala Likert dan metode pengambilan sampel yaitu metode jenuh sampling. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel bukti fisik dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Kemudian hasil uji secara parsial diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Yaitu Bukti Fisik diketahui t hitung (6,466) > t tabel (1,679) dan Sig. (0,00) < 0,05 dan variable Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Yaitu harga diketahui t hitung (2,539) > t tabel (1,679) dan Sig. (0,000) > 0,05. Serta secara simultan variable Bukti Fisik dan Harga memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa sewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebesar 70,5% sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini seperti tingkat pendapatan, waktu penyewaan, dll.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Harga, dan Kepuasan Pengguna