

# **ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KURSUS MENGEMUDI RATU PADANG**

Oleh : **Edo Dwi Pranata**  
Pembimbing : Lindawati SE, MSi  
: Dahliana Kamener, BS. MBA

## **INTISARI**

Kursus mengemudi di Kota Padang tumbuh dengan subur, karena diyakini memberikan keuntungan yang optimal bagi pengelolanya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat kursus mengemudi yang ada di Kota Padang mampu menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi pencari kerja, dan berkontribusi untuk mengurangi pengangguran hingga 1.2%. Dari beberapa nama kursus mengemudi yang dikenal di Kota Padang. Kursus mengemudi Ratu adalah salah satu yang telah memiliki reputasi yang tinggi. Pada saat ini kursus mengemudi Ratu memiliki tiga cabang yaitu di Jalan Perintis Kemerdekaan, dan Jalan Veteran Padang. Oleh sebab itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan peserta kursus mengemudi Ratu Padang.

Pada penelitian ini dasar teori yang digunakan adalah kepuasan pelanggan. Indikator pengukuran kepuasan, dan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yang meliputi fasilitas dan kepercayaan. Pada penelitian ini juga dijelaskan keterkaitan atau hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen. Selain itu penelitian ini juga dilengkapi dengan model kerangka konseptual dan hipotesis yang akan dibuktikan.

Pada penelitian ini digunakan sebanyak 96 sampel yang dipilih secara acak dan merupakan peserta kursus mengemudi Ratu Padang. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis adalah model regresi berganda dan pengujian t-statistik. Proses pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21.0

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan ditemukan bahwa fasilitas dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kursus mengemudi Ratu Padang. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang dihasilkan maka dapat disarankan kepada pengelola kursus mengemudi Ratu untuk diharapkan terus meningkatkan kenyamanan pelanggan peserta kursus melalui kelengkapan fasilitas seperti sarana armada operasional yang terawat, mulai dari mobil keluaran lama hingga terbaru,

**Kata Kunci: Fasilitas, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen**

# **ANALYSIS OF THE EFFECT OF FACILITIES AND TRUST ON CONSUMER SATISFACTION IN USING COURSES DRIVING RATU**

By : **Edo Dwi Pranata**  
Advision : Lindawati SE, MSi  
: Dahliana Kamener, BS. MBA

## **SUMMARY**

*Driving courses in the city of Padang thrive, because it is believed to provide optimal benefits for its managers. According to data from the West Sumatra Central Statistics Agency (BPS) driving courses in Padang City are able to create new jobs for job seekers, and contribute to reducing unemployment by 1.2%. From some of the names of driving courses known in the city of Padang. Ratu's driving course is one that already has a high reputation. At present the Ratu driving course has three branches namely on Jalan Perintis Kemerdekaan, and Jalan Veteran Padang. Therefore the purpose of this research is to prove and analyze the effect of facilities and trust on the satisfaction of participants in the driving course of Ratu Padang.*

*In this study the basic theory used is customer satisfaction. Indicators of satisfaction measurement, and several factors that influence satisfaction include facilities and trust. In this study also explained the relationship or relationship that occurs between the independent variable with the dependent variable. In addition, this research is also equipped with a conceptual framework model and a hypothesis that will be proven.*

*In this study 96 samples were chosen randomly and were participants in the driving course of Ratu Padang. The sampling process is carried out using the purposive sampling method. The analytical method used to prove the truth of a hypothesis is a multiple regression model and t-statistical testing. The hypothesis testing process is carried out using SPSS version 21.0*

*Based on the results of hypothesis testing that has been found, it is found that facilities and trust have a positive effect on consumer satisfaction in using the driving course of Ratu Padang. In accordance with the results of the hypothesis testing, it can be suggested to the manager of the driving course Ratu to be expected to continue to improve the comfort of the customers of course participants through the complete facilities such as well maintained operational fleet facilities, starting from the old to the latest car output,*

***Keywords: Facilities, Trust and Consumer Satisfaction***