

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT MONANG SIANIPAR ABADI CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Semy Loanda Sianipar
160610060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT MONANG SIANIPAR ABADI CABANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Semy Loanda Sianipar
160610060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Semy Loanda Sianipar
NPM : 160610060
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MONANG SIANIPAR ABADI CABANG BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2021



Semy Loanda Sianipar
160610060

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT MONANG SIANIPAR ABADI CABANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Semy Loanda Sianipar
160610060**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 28 Juli 2021



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Perdagangan sebagai salah satu aspek pembangunan ekonomi, misalnya dalam perdagangan tradisional, dimana penjual dan pembeli saling bertemu di tempat-tempat tertentu yang saling berdagang/membeli atau berdagang secara elektronik (e-commerce). Perdagangan e-commerce merupakan rangkaian transaksi penjual dan pembeli yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik (internet). Aspek penting dari perdagangan dalam e-commerce adalah kebutuhan akan jasa transportasi yang dapat membuka jasa antar jemput barang. Tingginya permintaan jasa antar jemput barang menjadi peluang yang sangat berharga bagi pelaku usaha logistik. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam. Desain penelitian ini menggunakan rancangan penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 225 konsumen PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 53,2 persen.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Trade as an aspect of economic development, for example in traditional trade, where sellers and buyers meet each other in certain places who trade/buy each other or trade electronically (e-commerce). E-commerce trading is a series of seller and buyer transactions that are carried out using an electronic system (internet). An important aspect of trading in e-commerce is the need for transportation services that can open goods shuttle services. The high demand for goods pick-up services makes it a valuable opportunity for logistics businesses.. That studies aims determining the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at PT Monang Sianipar Abadi Batam Branch. This researches design using researches designed and quantitatives causality researches methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 225 consumers of PT Monang Sianipar Abadi Batam Branch. The results of this studies are indicating that Service Quality (X1), Price (X2) partially and simultaneously affect significant to Consumer Satisfaction is about 53.2 percent.

Keywords: Consumer Satisfaction, Price, and Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Monang Sianipar Abadi Cabang Batam”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Manajemen Universitas Putera Batam. Penulis masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Bersama diiringi rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
8. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2021

Semy Loanda Sianipar

160610060



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penulisan	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Apek Teoritis	7
1.6.2 Aspek Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Harga.....	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.2 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.3 Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Sifat Penelitian	23
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	24
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.3.2 Periode Penelitian	24

3.4	Populasi dan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	25
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	25
3.5	Sumber Data	26
3.6	Metode Pengumpulan Data	26
3.6.1	Kuesioner	26
3.6.2	Studi Pustaka.....	27
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.7.1	Variabel Independen	27
3.7.2	Variabel Dependen.....	28
3.8	Metode Analisa Data.....	29
3.8.1	Analisis Deskriptif	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.4	Uji Pengaruh	31
3.9	Uji Hipotesis	32
3.9.1	Uji T	32
3.9.2	Uji F	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Perusahaan	34
4.1.2	Misi Perusahaan	34
4.1.3	Prinsip Kerja	35
4.1.4	Layanan Jasa Perusahaan	35
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.2.1	Profil Responden Mengenai Usia	37
4.2.2	Profil Responden Mengenai Jenis Kelamin	38
4.2.3	Profil Responden Mengenai Pekerjaan	38
4.2.4	Profil Responden Mengenai Penghasilan	39
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	41
4.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
4.3.2	Variabel Harga (X2).....	42
4.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	43
4.4	Analisis Data	44
4.4.1	Hasil Uji Kualitas Data	44
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.4.3	Hasil Uji Pengaruh	47
4.5	Hasil Uji Hipotesis	49
4.5.1	Hasil Uji Parsial (t)	51
4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
4.6	Pembahasan	52
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	54

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Simpulan.....	56
5.2	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Profil Responden Mengenai Usia	36
Gambar 4.2 Profil Responden Mengenai Jenis Kelamin	37
Gambar 4.3 Profil Responden Mengenai Pekerjaan.....	38
Gambar 4.4 Profil Responden Mengenai Penghasilan	39
Gambar 4.5 Histogram	45
Gambar 4.6 Normal P-Plot.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data harga pengiriman barang dari Batam pada	4
Tabel 1.2 Data harga pengiriman barang dari Batam.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.2 Tabel Lanjutan.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Profil Responden Mengenai Usia.....	56
Tabel 4.2 Profil Responden Mengenai Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Profil Responden Mengenai Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Profil Responden Mengenai Penghasilan.....	40
Tabel 4.5 Rentang Skala Penelitian.....	60
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	61
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Harga (X2).....	62
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	68
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	50
Tabel 4.16 Hasil Uji t	70
Tabel 4.17 Hasil Uji F	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	27
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	31
Rumus 3.3 Koefisien Determinasi	32
Rumus 3.4 Uji T	32
Rumus 3.5 Uji F	33