

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MITRA
DANA PUTRA UTAMA FINANCE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Alvin Tjieputra
130910075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MITRA
DANA PUTRA UTAMA FINANCE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Alvin Tjieputra
130910075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Alvin Tjieputra
130910075

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MITRA
DANA PUTRA UTAMA FINANCE DI KOTA BATAM**

Oleh:

Alvin Tjieputra

130910075

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, Februari 2017

Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan *finance* dan semakin menjamurnya perusahaan *finance* sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan menyebabkan persaingan di bisnis *finance* menjadi semakin ketat. Masalah yang bersangkutan dengan kualitas pelayanan yang sering terjadi pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance adalah mengenai ketepatan waktu, pelayanan serta penyampaian informasi kepada konsumen. Hal yang menjadi permasalahan dalam harga yaitu tarif pinjaman yang dianggap tinggi dibandingkan dengan perusahaan *finance* lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan data primer yaitu membagikan kuesioner kepada 139 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Responden adalah nasabah PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam yang melakukan pembukaan CIF (*Single Customer Identification*) nasabah. Analisis data yang digunakan adalah Program SPSS Versi 21. Berdasarkan hasil pengujian melalui analisis regresi linier berganda diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 10,40%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* dan *harga* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji T menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2,544 dan nilai t hitung harga sebesar 2,306. Kedua variabel nilainya lebih besar dari t tabel sehingga dinyatakan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis, variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Finance development and plentiful of the finance companies nowadays, customer have wide selection and it leads to tight competition between the same industry. Problems concerned with the quality of service that often occurs in PT Mitra Dana Putra Utama Finance is about time accurancy, service and delivery of information to consumers. The issue of cost is loan rates that are considered as high compared to other finance companies. This study aims to determine the effect of service quality and price to customer satisfaction at PT Mitra Dana Putra Utama Finance in Batam. Method used is simple random sampling method. Data collection techniques with the primary data is distributing questionnaires to 139 respondents which are being used as sample in this study. The respondents were clients of PT Mitra Dana Putra Utama Finance in Batam that did the opening of CIF (Single Customer Identification). Analysis of the data used is SPSS Version 21.

Multiple linear regression analysis showed coefficient of determination (R^2) of 10.40%. The results showed that the quality of service and price are both positive and significant towards customer satisfaction. T test results showed t value variable quality of service equals to 2,544 and the value t price is 2.306. The second variable value is greater than t table which stated that each variable has a significant influence on consumer satisfaction. For that, we can conclude that the variable quality of service and price bring positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Syaifullah, S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Keluarga yang selalu memberikan dukungan serta doa.
6. Teman-teman atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Batam, Februari 2017

Alvin Tjieputra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar.....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.2 Langkah-langkah dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen	9
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	10
2.1.1.4 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	11
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3 Strategi dalam Mewujudkan Layanan Prima	15
2.1.2.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	18
2.1.3 Harga	21
2.1.3.1 Pengertian Harga	21
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga	22
2.1.3.3 Indikator Harga	24
2.1.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	25
2.1.3.5 Jenis-jenis Harga	26
2.2 Penelitian Terdahulu	29

2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
3.2.1 Variabel Penelitian	33
3.2.2 Operasional Variabel	34
3.2.2.1 Variabel Bebas (Independen).....	34
3.2.2.2 Variabel terikat (Dependen).....	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis Data	39
3.5.1 Analisis Deskriptif	39
3.5.2 Uji Kualitas Data	40
3.5.2.1 Uji Validitas Data	40
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3.1 Uji Normalitas Data	42
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	43
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.4 Uji Pengaruh	44
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2).....	45
3.5.4.3 Uji F	46
3.5.4.4 Uji t.....	46
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.6.1 Lokasi Penelitian	46
3.6.2 Jadwal Penelitian	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	51
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	52
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.2.1.2 Variabel Harga	54
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	57
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	57
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	59
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	61

4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	61
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	65
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.2.4.2 Hasil Uji Analisis Determinasi (R ²)	67
4.2.4.3 Hasil Uji f.....	68
4.2.4.4 Hasil Uji t.....	68
4.3 Pembahasan.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen PT Mitra Dana Putra Utama Finance Tahun 2015.....	3
Tabel 1.2 Data Skema Harga.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 3.3 Jadwal penelitian	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Harga	54
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	60
Tabel 4.12 Hasil uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolgomorov-Smirnov... ..	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.16 Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji F	68
Tabel 4.19 Hasil Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Grafik Usia.....	50
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	62
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot	63

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	37
Rumus 3.2 Rumus korelasi <i>product moment</i>	40
Rumus 3.3 Koefisien Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	41
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	44