

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
FERRY BATAM JET DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sella
130910047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
FERRY BATAM JET DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Sella
130910047**

**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, dan/atau magister), 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 secara 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, 06 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Sella

130910047

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FERRY
BATAM JET DI KOTA BATAM**

**Oleh:
Sella
130910047**

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

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

Batam,

**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dibuktikan dengan uji t, uji F dan Koefisien Determinasi (R^2). Harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien untuk masing-masing variabel (lebih besar dari t tabel 1,653 dan (lebih kecil dari nilai α 0,05) yaitu harga sebesar 0,137 dengan nilai t hitung sebesar 2,144 dan nilai signifikan 0,033, promosi sebesar 0,382 dengan nilai t hitung sebesar 6,252 dan nilai signifikan 0,000, dan kualitas pelayanan sebesar 0,393 dengan nilai t hitung sebesar 6,269 dan nilai signifikan 0,000. Harga, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 90,314 (lebih besar dari F tabel 2,42).

Kata kunci: Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of price, promotion, and service quality to customer satisfaction of Ferry Batam Jet in Batam. The analysis used in this research is multiple linear regression analysis, using the stages of validity, reliability, and classical assumption. Evidenced by the t-test, F-test and coefficient of determination (R²). Price, promotion and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction. It can be seen from the coefficient for each variable (greater than 1,653 and t table (smaller than 0.05 α value) which the price is 0,137 with t-test value is 2.144 and significant value is 0.033, the promotion is 0.382 with t-test value is 6.252 and significant value is 0.000, and the service quality is 0.393 with t-test value is 6.269 and significant value is 0.000. Price, promotion and service quality are simultaneously have a positive and significant influence on customer satisfaction with the calculated F-test value is 90.314 (greater than F table 2.42).

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi 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. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya.

7. Eko Juwanto yang senantiasa memberikan motivasi, dorongan dan bantuan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Deny Widyati, Elina, Erfiana, Joni Law, Khendy Kholim, Maria, Vini, dan Widi Yanto.
9. Sahabat saya Bralon Prama, Febda Wilis, Hendra, dan Suryadi Sunaryo yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman perkuliahan lainnya yang telah membantu dan memberikan informasi yang berguna.
11. Para responden yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayat serta taufikNya, Amin.

Batam, 06 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Perumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 15
2.1 Teori Dasar	15
2.1.1 Harga	15
2.1.1.1 Peranan Harga	16
2.1.1.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penentuan Harga.....	19
2.1.1.4 Indikator Harga	20
2.1.2 Promosi.....	20
2.1.2.1 Tujuan Promosi	21
2.1.2.2 Strategi Promosi	22
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	25
2.1.3 Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.1 Kriteria Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.2 Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	29
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	31

2.1.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
2.1.4.3 Strategi Memuaskan Pelanggan	35
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	40
2.2 Keterkaitan Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	41
2.2.1 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Pelanggan	41
2.2.2 Hubungan antara Promosi dan Kepuasan Pelanggan	41
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	42
2.2.4 Hubungan antara Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	42
2.3 Penelitian Terdahulu	43
2.4 Kerangka Pemikiran.....	45
2.4 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Desain Penelitian.....	46
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.2.1 Variabel Dependen	47
3.2.2 Variabel Independen	48
3.3 Populasi dan Sampel	50
3.3.1 Populasi	50
3.3.2 Sampel	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	51
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	53
3.5 Metode Analisis Data	54
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	54
3.5.2 Uji Kualitas Data	54
3.5.2.1 Uji Validitas	54
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	56
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.5.3.1 Uji Normalitas	58
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	59
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
3.5.4 Uji Pengaruh.....	60
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)	61
3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis	62
3.5.5.1 Uji-t	62

3.5.5.2 Uji-F	63
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	64
3.6.1 Lokasi Penelitian	64
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Profil Responden	65
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	67
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	68
4.2.1.1 Hasil Deskriptif Variabel Harga (X_1).....	69
4.2.1.2 Hasil Deskriptif Variabel Promosi (X_2)	71
4.2.1.3 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	73
4.2.1.3 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	76
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	78
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	78
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	81
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	82
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	86
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.2.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	89
4.2.5.1 Hasil Uji t	89
4.2.5.2 Hasil Uji F	91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Desember 2015.....	5
Tabel 1.2 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Januari 2016	5
Tabel 1.3 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Februari 2016	6
Tabel 1.4 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Maret 2016	6
Tabel 1.5 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode April 2016	7
Tabel 1.6 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Mei 2016	7
Tabel 1.7 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Juni 2016	8
Tabel 1.8 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Juli 2016	8
Tabel 1.9 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Agustus 2016.....	9
Tabel 1.10 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode September 2016.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Indeks Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir ..	67
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif	69
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga.....	69
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Promosi	71
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga	79

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Promosi	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4.14 Indeks Koefisien Reliabilitas	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Glejser</i>	85
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	87
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	89
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Histogram	82
Gambar 4.2 Diagram <i>Normal P-P Plot Regression Standardized</i>	83

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Pearson Product Moment</i>	55
Rumus 3.2 <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	61
Rumus 3.4 Determinasi R^2	61
Rumus 3.5 Uji-t	62
Rumus 3.6 Uji-F	63
Rumus 4.1 Uji Regresi Linear Berganda	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner
Lampiran II Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran III Profil Responden
Lampiran IV Hasil Output SPSS
Lampiran V Tabel R Statistika
Lampiran VI Tabel t Statistika
Lampiran VII Tabel F Statistika