

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh:
Febri Rolan Ramot Napitupulu
140910339**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Febri Rolan Ramot Napitupulu
140910339**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Febri Rolan Ramot Napitupulu
NPM/NIP : 140910339
Fakultas : Ilmu Sosial dan Huma140910339niora
Program Studi : Manajemen

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

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
pada PT Capella Dinamik Nusantara**

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 akademik 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, 04 Agustus 2018

Febri Rolan Ramot Napitupulu
140910339

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Febri Rolan Ramot Napitupulu
140910339**

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

Batam, 04 Agustus 2018

Hendri Herman, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

PT Capella Dinamik Nusantara Batam merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang menjual berbagai macam merek Honda dan pelayanan jasa servis. Terdapat permasalahan yaitu setelah diperbaiki, kebersihan kendaraan tidak diperhatikan oleh petugas mekanik bengkel, kecepatan petugas mekanik bengkel dalam menyelesaikan pekerjaan, kewajaran harga pelayanan jasa servis di mana konsistensi hasil perbaikan yang tidak stabil selalu baik dan bagus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Capella Dinamik Nusantara. Sampel penelitian ini sebanyak 109 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder. Skala pengukuran yang digunakan yaitu *Skala Likert*. Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Didapatkan nilai *r square* sebesar 0,495 yang artinya harga dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 49,5 % terhadap kepuasan konsumen pada PT Capella Dinamik Nusantara. Uji t menunjukkan bahwa harga secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji f menunjukkan bahwa variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Capella Dinamik Nusantara.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

PT Capella Dinamik Nusantara Batam is a company engaged in automation that sells a variety of Honda brands and service services. There is a problem that after repaired, the cleanliness of the vehicle is not considered by the mechanic of the workshop, the speed of the mechanic of the workshop mechanic in completing the work. reasonable price of service services where the consistency of unstable repair results is always good. The purpose of this study was to determine the effect of prices on customer satisfaction, the effect of service quality on customer satisfaction, and the effect of simultaneous price and service quality on customer satisfaction at PT Capella Dinamik Nusantara. The sample of this study were 109 respondents. Data collection techniques use two data sources namely perimer and secondary data sources. Measurement scale used is Likert Scale. Data collected in this study were analyzed by multiple linear regression analysis with the help of SPSS. R square value was 0.495 which meant that the price and service quality had an effect of 49.5% on customer satisfaction at PT Capella Dinamik Nusantara. The t test shows that the price partially has a significant effect on consumer satisfaction. Service quality partially has a significant effect on consumer satisfaction. The results of the f test shows that the price variable (X_1) and service quality (X_2) jointly affect consumer satisfaction at PT Capella Dinamik Nusantara.

Keywords: Price, Service Quality, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Capella Dinamik Nusantara”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Dan tujuan lainnya adalah untuk membantu mahasiswa agar mampu menerapkan ilmu yang telah didapat semasa kuliah pada permasalahan yang terjadi di lapangan saat melakukan penelitian.

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. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen-dosen pengajar beserta staf dan civitas Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak informasi dan pengetahuan kepada penulis.
6. Orang tua peneliti yang sangat dicintai, yang telah memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
7. Kerabat dan sahabat Muarif, Puspita Sari, Ahmad Jailani, Eberlin Dachi, Natalia E. Sinaga, Desi Natalia Tambunan, Dina Meylinda, Rika Wiliani, Yusnia Dwi Suhaemi, Gito Orlando, Bella Bestia, dan Zakaria serta seluruh teman-teman peminatan manajemen bisnis yang memberikan bantuan, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini lancar dan yang belajar bersama selama masa kuliah.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya. Akhir kata, besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca budiman.

Batam, 04 Agustus 2018

Febri Rolan Ramot Napitupulu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Teori Dasar	11
2.1.1 Harga.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen	23
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Operasional Penelitian	36
3.2.1 Variabel Independen	36
3.2.2 Variabel Dependen	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Alat Pengumpulan Data	42
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Analisis Deskriptif	42
3.6.2 Uji Kualitas Data	43
3.6.1 Uji Asumsi	47

3.6.1	Uji Pengaruh	49
3.6.2	Rancangan Uji Hipotesis	51
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	53
3.7.2	Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Profil Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Analisis Deskriptif	56
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	67
4.2.3	Hasil Uji Asumsi.....	71
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis.....	75
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	
	80	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Simpulan	82
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unit Kendaraan yang Diservis	7
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.2 <i>Range</i> Validitas	46
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskripsi.....	57
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga.....	57
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	61
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	69
Tabel 4.12 Indeks Koefisien Reliabilitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	71
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	40
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	45
Rumus 3.3 <i>Cronbach`s Alpha</i>	46
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	50
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	50
Rumus 3.6 Uji t	51
Rumus 3.7 Uji F	52