

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PADA  
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Desi Natalia Tambunan  
140910191**

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

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PADA  
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Desi Natalia Tambunan  
140910191**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Desi Natalia Tambunan  
NPM/NIP : 140910191  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PADA PT FES CONSULINDO INDONESIA”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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, 06 Agustus 2018



**Desi Natalia Tambunan**  
**140910191**

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PADA  
PT FES CONSULINDO INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Desi Natalia Tambunan  
140910191**

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

**Batam, 06 Agustus 2018**

**Suhardi, S.E., M.M**

---

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Beberapa hal yang sering menjadi masalah yang dihadapi oleh PT Fes Consulindo Indonesia adalah seperti ruang konsultasi bagi konsumen yang tidak disediakan, ruang tunggu yang tidak ada dan musholla yang tidak disediakan. Hal lain seperti keterlambatan mengantar pajak bulanan dan hilangnya beberapa data konsumen juga ikut menjadi permasalahan yang sering terjadi diperusahaan ini, sehingga konsumen menganggap harga yang diberikan terlalu mahal dan memutuskan untuk menggunakan jasa konsultan pajak lainnya. Tidak dipungkiri bahwa fasilitas, pelayanan dan harga merupakan salah satu yang bisa meningkatkan keputusan pengguna jasa untuk menjalin kerja sama dengan PT Fes Consulindo Indonesia. Dengan menambah beberapa fasilitas, meningkatkan pelayanan, dan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT Fes Consulindo Indonesia akan sangat berdampak kepada keputusan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap keputusan pengguna jasa PT Fes Consulindo Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampel insidental*, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 142 responden. Selanjutnya data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa, pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna jasa. Hasil uji F sebesar 42,609 lebih besar dari f tabel sebesar 2,67 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05 menunjukkan bahwa variabel fasilitas, variabel pelayanan dan variabel harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa.

**Kata kunci:** Fasilitas, Pelayanan, Harga, Keputusan Pengguna Jasa

### **ABSTRACT**

*Some of the things that often become problems faced by PT Fes Consulindo Indonesia are such as consultation rooms for consumers that are not provided, non-existent waiting rooms and prayer rooms that are not provided. Other things such as delays in delivering monthly taxes and the loss of some consumer data also become a common problem in this company, so consumers consider the price given too expensive and decide to use other tax consultant services. It is undeniable that facilities, services and prices are one that can improve the decision of service users to establish cooperation with PT Fes Consulindo Indonesia. By adding several facilities, improving services, and providing prices that are in accordance with the quality of services and facilities provided by PT Fes Consulindo Indonesia will greatly affect the decisions of service users. This study aims to determine the effect of facilities, services and prices on the decisions of service users of PT Fes Consulindo Indonesia. The sampling technique used in this study is incidental samples, with data collection methods through questionnaires. The sample that used in this research was 142 respondents. Furthermore, the data collected in this research was analyzed by multiple linear regression analysis with the help of version 20 of the SPSS (Statistical Product and Service Solution) tool. The results of this research indicate that from the results of the t test, it is known that for the independent variable the facility has a significant effect on service user decisions, services significantly influence the decisions of service users and prices significantly influence the decisions of service users. F test results of 42.609 is greater than f table of 2.67 with a significance value of 0.000 which is smaller than the value of  $\alpha$  0.05 indicating that facility variables, service variables and price variables together influence the decisions of service users.*

**Keywords:** *Facilities, Services, Prices, Decisions of Service Users*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan 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. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua dan Cahrihcha tercinta yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
6. Bapak Jony Hermanto selaku HRD PT Fes Consulindo Indonesia yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
7. Jemmy Chen dan seluruh karyawan PT Fes Consulindo Indonesia yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
8. Seluruh konsumen PT Fes Consulindo Indonesia yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
9. Eberlin Dachi yang sudah memberikan semangat, nasihat dan membantu penulis;
10. Veny G, Kristina LT, Wira G, Roy MS dan rekan NTPD 112 Kota Batam yang sudah banyak membantu;
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 06 Agustus 2018

Desi Natalia Tambunan  
140910191

## DAFTAR ISI

|                                         | Halaman       |
|-----------------------------------------|---------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>       | <b>i</b>      |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>ii</b>     |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>           | <b>iii</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>         | <b>iv</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>v</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                   | <b>vi</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>viii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xiii</b>   |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>               | <b>xv</b>     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <br><b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....               | 1             |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....         | 7             |
| 1.3. Batasan Masalah.....               | 7             |
| 1.4. Rumusan Masalah .....              | 8             |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....             | 8             |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....            | 9             |
| 1.6.1. Manfaat Teoritis .....           | 9             |
| 1.6.2. Manfaat Praktis .....            | 9             |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <br><b>11</b> |
| 2.1. Teori Dasar .....                  | 11            |
| 2.1.1. Keputusan.....                   | 11            |
| 2.1.2. Fasilitas.....                   | 15            |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 2.1.3. Pelayanan .....          | 19 |
| 2.1.4. Harga .....              | 22 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu ..... | 24 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....   | 25 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian.....  | 26 |

### **BAB III METODE PENELITIAN ..... 28**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Desain Penelitian.....                                  | 28 |
| 3.2. Operasional Variabel.....                               | 29 |
| 3.2.1. Variabel bebas .....                                  | 29 |
| 3.2.2. Variabel Tergantung atau Variabel Terikat.....        | 32 |
| 3.3 Populasi dan Sample Penelitian .....                     | 33 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian .....                              | 33 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian.....                                 | 34 |
| 3.4 Sumber Data Penelitian.....                              | 35 |
| 3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....                   | 35 |
| 3.6 Metode Analis Data.....                                  | 36 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif.....                               | 37 |
| 3.7 Uji Kualitas Data.....                                   | 38 |
| 3.7.1 Uji Validitas Data.....                                | 38 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas Data .....                            | 40 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik .....                                  | 40 |
| 3.8.1 Multikolinearitas .....                                | 41 |
| 3.8.2 Uji Normalitas .....                                   | 42 |
| 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....                          | 42 |
| 3.9 Uji Hipotesis.....                                       | 42 |
| 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....                  | 43 |
| 3.9.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....         | 44 |
| 3.9.3 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)..... | 45 |
| 3.9.4 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....      | 46 |
| 3.10 Lokasi Penelitian .....                                 | 47 |

|                                          |                                                        |           |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 3.11                                     | Jadwal Penelitian.....                                 | 47        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                        | <b>48</b> |
| 4.1                                      | Hasil Penelitian .....                                 | 48        |
| 4.2                                      | Profil Responden .....                                 | 48        |
| 4.2.1                                    | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....    | 49        |
| 4.2.2                                    | Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....            | 50        |
| 4.2.3                                    | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....      | 51        |
| 4.2.4                                    | Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... | 52        |
| 4.3                                      | Analisis Deskriptif.....                               | 53        |
| 4.3.1                                    | Analisis Deskriptif Fasilitas ( $X_1$ ) .....          | 53        |
| 4.3.2                                    | Analisis Deskriptif Pelayanan ( $X_2$ ) .....          | 58        |
| 4.3.3                                    | Analisis Deskriptif Harga ( $X_3$ ).....               | 64        |
| 4.3.4                                    | Analisis Deskriptif Keputusan Pengguna Jasa (Y) .....  | 68        |
| 4.4                                      | Uji Kualitas Data .....                                | 71        |
| 4.4.1                                    | Hasil Uji Validitas Data .....                         | 71        |
| 4.4.2                                    | Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 73        |
| 4.5                                      | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                           | 74        |
| 4.5.1                                    | Hasil Uji Normalitas.....                              | 74        |
| 4.5.2                                    | Hasil Uji Multikolinieritas .....                      | 77        |
| 4.5.3                                    | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                    | 78        |
| 4.6                                      | Uji Hipotesis.....                                     | 79        |
| 4.6.1                                    | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                | 79        |
| 4.6.2                                    | Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....       | 81        |
| 4.6.3                                    | Hasil Uji t (Parsial).....                             | 82        |
| 4.6.4                                    | Hasil Uji F (Simultan) .....                           | 83        |
| 4.7                                      | Pembahasan .....                                       | 84        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>    |                                                        | <b>88</b> |
| 5.1                                      | Simpulan.....                                          | 88        |

|     |                             |           |
|-----|-----------------------------|-----------|
| 5.2 | Saran.....                  | 89        |
|     | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>90</b> |
|     | <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>93</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                        | 26      |
| Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin .....    | 49      |
| Gambar 4.2 Diagram Pie Berdasarkan Usia .....             | 50      |
| Gambar 4.3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan.....        | 51      |
| Gambar 4.4 Diagram Pie Berdasarkan Status Pekerjaan ..... | 52      |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....            | 75      |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i> .....     | 76      |

## DAFTAR TABEL

|            | Halaman                                                                                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 1.1  | Jumlah Konsumen PT Fes Consulindo Indonesia ..... 5                                                                        |
| Tabel 1.2  | Kategori Harga PT Fes Consulindo Indonesia ..... 6                                                                         |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....24                                                                                               |
| Tabel 3.1  | Variabel Independen dan Indikatornya .....31                                                                               |
| Tabel 3.2  | Variabel Dependen dan Indikatornya ..... 33                                                                                |
| Tabel 3.3  | Skala <i>likert</i> ..... 36                                                                                               |
| Tabel 3.4  | Rentang Skala ..... 38                                                                                                     |
| Tabel 3.5  | Jadwal Penelitian ..... 47                                                                                                 |
| Tabel 4.1  | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....49                                                                     |
| Tabel 4.2  | Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... 50                                                                              |
| Tabel 4.3  | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 51                                                                       |
| Tabel 4.4  | Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan ..... 52                                                                 |
| Tabel 4.5  | X1.1 Desain bangunan PT Fes Consulindo Indonesia memberikan 54                                                             |
| Tabel 4.6  | X1.2 Ruang PT Fes Consulindo Indonesia cukup nyaman ..... 54                                                               |
| Tabel 4.7  | X1.3 Perabotan (seperti kursi dan meja) memiliki kondisi yang... 55                                                        |
| Tabel 4.8  | X1.4 Ruang PT Fes Consulindo Indonesia memiliki ..... 55                                                                   |
| Tabel 4.9  | X1.5 Ruang PT Fes Consulindo Indonesia memiliki ..... 56                                                                   |
| Tabel 4.10 | X1.6 Format pembukuan PT Fes Consulindo Indonesia ..... 56                                                                 |
| Tabel 4.11 | X1.7 PT Fes Consulindo Indonesia memiliki ..... 57                                                                         |
| Tabel 4.12 | Total Skor Indikator Variabel Fasilitas ( $X_1$ )..... 57                                                                  |
| Tabel 4.13 | X2.1 PT Fes Consulindo Indonesia memberikan fasilitas seperti tempat parkir dan peralatan yang modern..... 58              |
| Tabel 4.14 | X2.2 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia cukup handal dalam membantu mengoreksi pembukuan perusahaan konsumen..... 59     |
| Tabel 4.15 | X2.3 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan..... 59 |
| Tabel 4.16 | X2.4 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia melayani ..... 60                                                                |
| Tabel 4.17 | X2.5 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia terampil..... 60                                                                 |
| Tabel 4.18 | X2.6 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia mudah dihubungi... 61                                                            |
| Tabel 4.19 | X2.7 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia melayani ..... 61                                                                |
| Tabel 4.20 | X2.8 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia memberikan ..... 62                                                              |
| Tabel 4.21 | X2.9 Karyawan PT Fes Consulindo Indonesia mengerti dan memahami kebutuhan dari konsumen ..... 62                           |
| Tabel 4.22 | X2.10 Pelanggan merasa nyaman dan aman pada saat..... 63                                                                   |
| Tabel 4.23 | Total Skor Indikator Variabel Pelayanan ( $X_2$ )..... 63                                                                  |
| Tabel 4.24 | X3.1 PT Fes Consulindo Indonesia memberikan harga ..... 65                                                                 |
| Tabel 4.25 | X3.2 PT Fes Consulindo Indonesia memberikan harga ..... 65                                                                 |
| Tabel 4.26 | X3.3 PT Fes Consulindo Indonesia memiliki harga ..... 66                                                                   |

|            |                                                                                                                               |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.27 | X3.4 PT Fes Consulindo Indonesia memberikan harga yang sesuai dengan manfaat dari jasa yang diberikan kepada konsumen.....    | 66 |
| Tabel 4.28 | Total Skor Indikator Variabel Harga ( $X_3$ ) .....                                                                           | 67 |
| Tabel 4.29 | Y.1 Konsumen mengetahui masalah kebutuhan yang diperlukan...                                                                  | 68 |
| Tabel 4.30 | Y.2 Konsumen mencari informasi mengenai PT Fes Consulindo Indonesia melalui teman, media sosial maupun langsung.....          | 68 |
| Tabel 4.31 | Y.3 Konsumen merasa yakin untuk bekerja sama dengan PT Fes Consulindo Indonesia setelah melakukan pencaharian alternatif .... | 69 |
| Tabel 4.32 | Y.4 Konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa PT Fes Consulindo Indonesia untuk membantu keperluan pajak konsumen            | 69 |
| Tabel 4.33 | Y.5 Konsumen memantau hasil kerja yang diberikan PT Fes Consulindo Indonesia bagi konsumen tersebut .....                     | 70 |
| Tabel 4.34 | Total Skor Indikator Variabel Keputusan Pengguna Jasa (Y).....                                                                | 70 |
| Tabel 4.35 | Hasil Uji Validitas Fasilitas ( $X_1$ ) .....                                                                                 | 72 |
| Tabel 4.36 | Hasil Uji Validitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....                                                                                 | 72 |
| Tabel 4.37 | Hasil Uji Validitas Harga ( $X_3$ ).....                                                                                      | 73 |
| Tabel 4.38 | Hasil Uji Validitas Keputusan Pengguna Jasa (Y) .....                                                                         | 73 |
| Tabel 4.39 | Hasil Uji Reliabilitas.....                                                                                                   | 74 |
| Tabel 4.40 | Hasil Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov.....                                                                                  | 77 |
| Tabel 4.41 | Hasil Uji Multikolinieritas Data .....                                                                                        | 78 |
| Tabel 4.42 | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                           | 79 |
| Tabel 4.43 | Hasil Uji Linier Berganda.....                                                                                                | 80 |
| Tabel 4.44 | Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                             | 82 |
| Tabel 4.45 | Hasil Uji t (Parsial) .....                                                                                                   | 82 |
| Tabel 4.46 | Hasil Uji F (Simultan).....                                                                                                   | 84 |

## DAFTAR RUMUS

|                                         | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| Rumus 3.1 Slovin.....                   | 34      |
| Rumus 3.2 Rentang Skala .....           | 37      |
| Rumus 3.3 Korelasi.....                 | 39      |
| Rumus 3.4 Uji Reliabilitas .....        | 40      |
| Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda ..... | 43      |
| Rumus 3.6 Koefisien Determinasi .....   | 44      |
| Rumus 3.7 $R^2_{\text{adjust}}$ .....   | 45      |
| Rumus 3.8 Uji F.....                    | 46      |
| Rumus 3.9 Uji t.....                    | 46      |