

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Roy Marlina Simatupang
140910300**

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

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA CABANG BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Roy Marlina Simatupang
140910300**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Roy Marlina Simatupang
NPM/NIP : 140910300
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT POS INDONESIA 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 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



Roy Marlina Simatupang
140910300

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA CABANG BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Roy Marlina Simatupang
140910300**

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

Batam, 03 Agustus 2018

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

ABSTRAK

Bisnis jasa saat ini sangat dibutuhkan dalam aktivitas konsumen sehari-hari. Hal ini mengakibatkan konsumen memilih tempat jasa kurir pengiriman barang yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan harga terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam, dan pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang melakukan transaksi di PT Pos Indonesia Cabang Batam. 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 harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam. Hasil uji F sebesar 75,238 lebih besar dari f tabel sebesar 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α 0,05 menunjukkan bahwa variabel harga dan variabel pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Currently business service is needed in the daily activities of the customer. It has made the customer to select a delivery service which provides the best service and a reasonable price. This research aims to determine the effect of prices on customer satisfaction at PT Pos Indonesia branch in Batam, the effect of service on customer satisfaction at PT Pos Indonesia branch in Batam, and the influence of prices and service on customer satisfaction at PT Pos Indonesia branch in Batam. The sampling method used in this research is non-probability sampling method with accidental sampling technique. The methods of collecting data is through questionnaires. The sample used in this research are 100 respondents who made transactions at PT Pos Indonesia branch in Batam. The data collected in this research are analyzed by multiple linear regression analysis with the help of version 20 of the SPSS (Statistic Product and Service Solution) tool. The results of this research indicate that from the results of the t test, it is known that prices significantly and positively affect consumer satisfaction at PT Pos Indonesia branch in Batam, service quality significantly and positively influences customer satisfaction at PT Pos Indonesia branch in Batam. F test results amounted to 75.238 greater than the F table of 2.70 with a significance value of 0.000 which is smaller than the value of α 0.05 indicating that the price variable and service variables together affect consumer satisfaction.

Keywords: Price, Service, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada 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 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 Universitas Putera Batam;
3. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
5. Bapak Berry selaku HRD PT Pos Indonesia Cabang Batam yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
6. Seluruh karyawan PT Pos Indonesia Cabang Batam yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
7. Konsumen PT Pos Indonesia Cabang Batam yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
9. Desi NT, Wira G yang sudah banyak membant;
10. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;
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 berkat – Nya. Akhir kata, besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca budiman.

Batam, 08 Agustus 2018

Roy Marlina Simatupang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan 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.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Teoritis	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.1.1.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.1.2 Harga	14
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	15

2.1.2.3	Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.2.4.	Strategi Penetapan Harga	16
2.1.2.5.	Indikator Harga	17
2.1.3.	Pelayanan	17
2.1.3.1.	Pengertian Pelayanan	17
2.1.3.2.	Indiktor Pelayanan	18
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
2.4	Hipotesis.....	23
BAB III		25
METODE PENELITIAN.....		25
3.1.	Desain Penelitian.....	25
3.2.	Operasonal Variabel.....	25
3.2.1.	Variabel independen.....	25
3.2.1.1.	Harga (X1)	25
3.2.1.2.	Pelayanan (X2).....	26
3.2.2.	Variabel Dependen.....	27
3.3.	Populasi dan Sampel	28
3.3.1.	Populasi.....	28
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1.	Skala Pengukuran	30
3.5.	Alat Pengumpulan Data	31
3.6.	Metode Analisis Data.....	31
3.6.1	.Analisis Deskriptif	32
3.6.2	Uji Validitas Data.....	33
3.6.3.	Uji Reliabilitas Data.....	34
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.1	Uji Multikolineritas.....	35
3.7.2	Uji Normalitas.....	36
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.	Uji Hipotesis	37
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.8.2	Analisis Determinasi	38

3.8.3.	Uji Signifikan Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)	39
3.8.4.	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial	40
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
3.10.	Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV		43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Hasil Penelitian	43
4.1.1.	Profil Responden.....	43
4.1.1.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.1.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.1.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.2.	Analisis Deskriptif	49
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Harga (X1)	49
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Pelayanan (X2)	51
4.1.2.3.	Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	55
4.1.3.	Hasil Uji Validitas Data	57
4.1.4.	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.5.1.	Hasil Uji Normalitas	60
4.1.5.2.	Hasil uji Multikolinieritas	63
4.1.5.3.	Hasil Uji Heterokedasitas.....	64
4.1.6.	Uji Hipotesis	65
4.1.6.1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.1.6.2.	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	66
4.1.6.3.	Hasil Uji t (Parsial).....	67
4.1.6.4.	Hasil Uji F (Simultan).....	68
4.2.	Pembahasan.....	69
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.2.2.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70
4.2.3.	Pengaruh Harga Dan Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Cabang Batam	70
BAB V.....		72
SIMPULAN DAN SARAN		72

5.1.	SIMPULAN	72
5.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Diagram Pie Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan	47
Gambar 4. 4 Diagram Pie Berdasarkan Lama Bekerja	48
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	61
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Jasa Pengiriman PT Pos dengan TIKI tahun 2018	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Variabel independen dan indikatornya	27
Tabel 3. 2 Variabel Dependen dan indikatornya.....	28
Tabel 3. 3 Skala Likert	31
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Harga yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Batam terjangkau (X1.1)	49
Tabel 4. 6 Harga produk jasa yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Batam sudah sesuai dengan yang diinginkan(X1.2).....	49
Tabel 4. 7 Harga produk jasa yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Batam bersaing bila dibandingkan jasa pengiriman barang lainnya (X1.3)	50
Tabel 4. 8 Harga produk jasa yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Batam sesuai dengan manfaat yang dirasakan (X1,4)	50
Tabel 4. 9 Total Skor Indikator Variabel Harga (X1).....	50
Tabel 4. 10 PT Pos Indonesia Cabang Batam memberikan pelayanan secara maksimal (X2.1).....	52
Tabel 4. 11 PT Pos Indonesia Cabang Batam tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (X2.2).....	52
Tabel 4. 12 PT Pos Indonesia Cabang Batam bertanggung jawab terhadap keamanan dalam pengiriman barang (X2.3)	53
Tabel 4. 13 Karyawan PT Pos Indonesia Cabang Batam merespon dengan baik (X2.4)	53
Tabel 4. 14 PT Pos Indonesia Cabang Batam menjaga kerapian penampilan karyawan (X2.5).....	54
Tabel 4. 15 Total Skor Indikator Variabel pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 16 Pelanggan merasa puas mendapatkan informasi pengiriman yang dibutuhkan (Y.1)	55
Tabel 4. 17 Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan (Y.2).....	55
Tabel 4. 18 Pelanggan merasa puas setelah memakai jasa yang diberikan (Y.3).	56
Tabel 4. 19 Pelanggan merasa puas terhadap sistem kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Batam (Y.4)	56
Tabel 4. 20 Total Skor Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	58
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	58

Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4. 24 Hasil Uji Realibilitas	59
Tabel 4. 25 Hasil uji one sampel kolmogrov-smirnov	62
Tabel 4. 26 Hasil Uji Multikolinieritas Data.....	63
Tabel 4. 27 Hasil Uji Heterokedasitas.....	64
Tabel 4. 28 Hasil Uji Linier Berganda	65
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	66
Tabel 4. 30 Hasil Uji t (Parsial)	67
Tabel 4. 31 Hasil Uji F (Simultan).....	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Lemeshow	29
Rumus 3. 2 Rentang Skala	32
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	38
Rumus 3. 4 Koefisien Determinan	39
Rumus 3. 5 R^2_{adjust}	39
Rumus 3. 6 Uji F	40
Rumus 3. 7 Uji t	41