

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT CIPTATAMA GRIYA PRIMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Yuniarti Karlia
140910163**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT CIPTATAMA GRIYA PRIMA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Yuniarti Karlia
140910163**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yuniarti Karlia
NPM/NIP : 140910163
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CIPTATAMA GRIYA
PRIMA

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, 10 Agustus 2018



Yuniarti Karlia

140910163

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT CIPTATAMA GRIYA PRIMA**

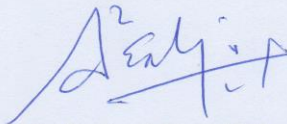
SKRIPSI

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

**Oleh:
Yuniarti Karlia
140910163**

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

Batam, 10 Agustus 2018



**Dr. Realize, S. Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Saat ini dunia era globalisasi properti Indonesia semakin berkembang, di dukung dengan banyaknya pembangunan produk properti yang di hasilkan perusahaan tanah air, salah satunya di Batam. Penelitian ini dilatar belakangi oleh seringnya keluhan dari pelanggan dan lambat dalam perbaikan bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan perumahan Cipta Mandiri pada PT Ciptatama Griya Prima. Penelitian ini menggunakan metode desain penelitian kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan PT Ciptatama Griya Prima yang membeli bangunan di perumahan Cipta Mandiri. Sampel dalam penelitian ini mencapai 114, maka kuesioner yang disebarkan kepada responden berjumlah 114 responden. Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dapat dibuktikan pada uji t dimana menunjukkan $t_{hitung} 18,589 > t_{tabel} 1,98137$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima. Variabel harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dapat dibuktikan pada uji t dimana menunjukkan $t_{hitung} 2,273 > t_{tabel} 1,98137$ dan signifikan $0,025 < 0,05$. Artinya harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima. Kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Ciptatama Griya Prima dengan $F_{hitung} 253,019 > F_{tabel} 3,08$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Ciptatama Griya Prima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Today the world of globalization of Indonesia's property is growing, supported by the many property product developments that are produced by Indonesian companies, one of which is in Batam. This research is motivated by frequent complaints from customers and slow repairs to buildings. This study aims to determine the effect of service quality and product prices on Cipta Mandiri housing customer satisfaction at PT Ciptatama Griya Prima. This research uses causality research design method which is arranged to examine the possibility of a causal relationship between variables, namely independent variables and dependent variables. The population of this study was the customer of PT Ciptatama Griya Prima who bought the building in the Cipta Mandiri housing. The sample in this study reached 114, then the questionnaire distributed to respondents was 114 respondents. The results of the analysis show that there is an effect of service quality variable (X1) on customer satisfaction (Y), it can be proven in t test which shows $t_{test} 18,589 > t_{table} 1,98137$ and significant $0,000 < 0,05$. This means that service quality (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at PT Ciptatama Griya Prima. Price variable (X2) on customer satisfaction (Y), can be proved in t test which shows $t_{test} 2,273 > t_{table} 1,98137$ and significant $0,025 < 0,05$. This means that the price (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at PT Ciptatama Griya Prima. Service quality (X1) and price (X2) simultaneously affect customer satisfaction (Y) at PT Ciptatama Griya Prima with $F_{test} 253,019 > F_{table} 3,08$ and significant value $0,000 < 0,05$. This means that service quality (X1) and price (X2) together have a significant effect on customer satisfaction of PT Ciptatama Griya Prima.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT 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 Bisnis 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. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ketua program studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dr. Realize, S. Kom., M.SI. selaku pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
7. Seluruh staff PT Ciptatama Griya Prima yang bersedia membantu memberikan data untuk penelitian ini.

8. Para responden dan semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.
9. Sahabat penulis Arin mutiah, Subur suprianto, Lisinta Pramesti, Febrinda, Nila sari, Chan dan Abdi Rahman Hasibuant dan juga teman lainnya yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moril maupun materil.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 7 September 2018

Penulis
(Yuniarti Karlia)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Harga.....	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	23
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.4. Hipotesis	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel	34
3.2.1. Variabel Independen	35
3.2.2. Variabel Dependen.....	36
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.3.1. Populasi.....	37
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1. Sumber Data.....	39
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5. Metode Analisis Data.....	41
3.5.1. Statistik Deskriptif	41
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	42
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	43

3.5.4.	Uji Pengaruh	45
3.5.5.	Uji Hipotesis	47
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	48
3.6.2.	Jadwal Penelitian	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden.....	50
4.1.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.1.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan.....	52
4.2.	Hasil Penelitian	53
4.2.1.	Analisis Deskriptif	53
4.2.2.	Hasil Uji Validitas.....	70
4.2.3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.2.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis	79
4.3.	Pembahasan.....	84
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Ciptatama Griya Prima	84
4.3.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Ciptatama Griya Prima	85
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Ciptatama Griya Prima	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	87
5.2.	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Perumahan Cipta Mandiri Pada PT Ciptatama Griya...	4
Tabel 1. 2 Data Komplain Pelanggan Perumahan Cipta Mandiri Prima	4
 Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Pelayanan (X1).....	35
Tabel 3. 2 Indikator Harga (X2).....	36
Tabel 3. 3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	36
Tabel 3. 4 Skala likert	41
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	48
 Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan terakhir	51
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan.....	53
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga(X2).....	59
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji ValiditasVariabel Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji ValiditasVariabel Harga (X2).....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji ValiditasVariabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4. 12 Indeks Koefisien Reliabilitas	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	78
Tabel 4. 17 Regresi Berganda	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	81
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji F)	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram.....	75
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i> ..	76

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	38
Rumus 3. 2 <i>Pearson Product Moment</i>	42
Rumus 3. 3 Analisis linier berganda	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner
LAMPIRAN II	Tabulasi Kuesioner
LAMPIRAN III	Hasil Pengolahan Data
LAMPIRAN IV	Tabel R
LAMPIRAN V	Tabel T
LAMPIRAN VI	Tabel F