

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PELAYARAN NASIONAL SAMUDRA TUJUH**

SKRIPSI



**Oleh:
Anci Purnama
140910238**

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

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PELAYARAN NASIONAL SAMUDRA TUJUH**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Anci Purnama
140910238**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Anci Purnama

NPM/NIP : 140910238

Fakultas : Bisnis

Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PELAYARAN NASIONAL SAMUDRA TUJUH

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, 3 Februari 2018

Anci Purnama

140910238

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PELAYARAN NASIONAL SAMUDRA TUJUH**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Anci Purnama
140910238

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

Batam, 14 Februari 2018

Renniwyat Siringoringo, S.E., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pada dasarnya kepuasan dan ketidak puasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya apakah pelanggan akan tetap menggunakan produk dan jasa dari perusahaan atau tidak. Kepuasan pelanggan merupakan target yang harus di capai oleh setiap perusahaan. Faktor-faktor yang membuat para pelanggan merasa tidak puas adalah kurangnya daya tanggap/*responsiveness* yang cepat dan harga yang tinggi membuat para pelanggan merasa tidak puas hal ini akan berdampak negatif bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik kuesioner pada responden yang berjumlah 146 pelanggan dan diuji dengan menggunakan *software* SPSS versi 21, Hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Secara parsial variabel *responsiveness* (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), sedangkan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Kedua variabel tersebut telah menjadi bukti bahwa selama ini *responsiveness* dan harga yang diberikan pihak manajemen telah memberi pengaruh yang kuat bagi setiap individu di perusahaan.

Kata kunci: *Responsiveness*, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is very important for any company engaged in services. Basically satisfaction and dissatisfaction of customers on products or services will affect the pattern of further behavior whether the customer will continue to use products and services from the company or not. Customer satisfaction is a target that every company should achieve. The factors that make customers dissatisfied are the lack of responsiveness and the high prices that make the customers feel dissatisfied will have a negative impact on the company. The purpose of this study was to determine the effect of responsiveness and price on customer satisfaction of PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. The research method used is quantitative research method. The analysis method used is Multiple Linear Regression Analysis. The population in this research is the customer of PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Data were collected by using questionnaires technique on respondents which amounted to 146 customers and tested using SPSS software version 21, The results showed responsiveness and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Partially, responsiveness variable (X1) has positive and insignificant effect on customer satisfaction variable (Y), while price (X2) has positive and significant effect on customer satisfaction variable (Y). Both variables have become evidence that during this responsiveness and price given the management has given a strong influence for every individual in the company.

Keywords: *responsiveness, price, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan 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 kesempurnaan. 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, Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.;
2. Dekan Fakultas Bisnis, Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.;
3. Ketua Program Studi Manajemen, Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
4. Ibu Renniwaty Siringoringo, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang sudah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan;
6. Seluruh pelanggan PT Pelayaran Nasional samudra Tujuh yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan penelitian;
7. Orang Tua dan Keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
8. Teman – teman dan sahabat (Linda, Arni, Novi, Hendri, Septe) yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini;
9. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik.

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

Batam, 3 Februari 2018

Anci Purnama

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Konsep Pemasaran	9
2.1.1.1. Definisi Pemasaran.....	9
2.1.1.2. Konsep Pemasaran	10
2.1.1.3. Fungsi-Fungsi Pemasaran.....	12
2.1.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.1. Definisi kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1. Definisi <i>Responsiveness</i>	14
2.1.3.2. Indikator <i>Responsiveness</i>	15
2.1.4. Konsep Harga	15
2.1.4.1. Definisi Harga	15
2.1.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.1.4.3. Prosedur Penetapan Harga.....	19
2.1.4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	20

2.1.4.5. Perilaku Harga	22
2.1.4.6. Peranan Harga	23
2.1.4.7. Indikator Harga	24
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Berfikir	27
2.4. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Operasional Variabel	29
3.2.1. Variabel Dependen.....	30
3.2.2. Variabel Independen	30
3.3. Populasi Dan Sampel	33
3.3.1. Populasi.....	33
3.3.2. Sampel	33
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
3.4.1. Jenis dan Sumber Data	34
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	37
3.5.3. Uji Asumsi Dasar	40
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	41
3.6. Pengujian Hipotesis	42
3.6.1. Rancangan Uji Hipotesis	42
3.6.2. Uji-t (Uji Parsial).....	42
3.6.3. Uji F (Uji Simultan)	43
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.7.1. Lokasi	45
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 47

4.1. Profil Responden	47
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Status	49
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.2. Hasil Penelitian.....	51
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1.1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
4.2.1.2. Variabel <i>Responsiveness</i> (X1)	52
4.2.1.3. Variabel Harga (X2).....	53
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	54

4.2.2.1. Hasil Uji Validitas	54
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	56
4.2.3. Uji Asumsi Dasar	57
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	57
4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.4.1. Hasil Uji Multikolinearitas	59
4.2.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.2.5.1. Hasil Analisis Linear Berganda	61
4.2.6. Uji Hipotesis	63
4.2.6.1. Hasil Uji T	63
4.2.6.2. Hasil Uji F.....	65
4.2.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.3. Pembahasan.....	66
4.3.1. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh	66
4.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh	67
4.3.3. Pengaruh <i>responsiveness</i> dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran-Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Histogram Regression Residual	57
Gambar 4.2 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized	58
Gambar 4.3 Diagram Regression Standardized Residual Scatterplot	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Hasil Total Kuesioner Variabel Responsivenees.....	4
Tabel 1.2 Data Hasil Total Kuesioner Variabel harga.	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	35
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	37
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	39
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Keterangan kuesioner	47
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Status.....	49
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Y	51
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel X1	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Variabel X2	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Responsiveness.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Harga.....	55
Tabel 4.14 Indeks Koefisien Reliabilitas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.16 Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.18 Hasil Analisis Linear Berganda	62
Tabel 4.19 Hasil Uji T	63
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	33
Rumus 3.2 Uji Reliabilitas	39
Rumus 3.3 Uji-F	43
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Tabel Penelitian Terdahulu
Lampiran II Kuesioner
Lampiran III Hasil Kuesioner
Lampiran IV Hasil *Output* SPSS
Lampiran V Tabel R (*Pearson Product Moment*)
Lampiran VI Tabel F
Lampiran VII Tabel T