

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT OSTYNN BATAM PERKASA**

SKRIPSI



**Oleh
Rezki Safitri
150610061**

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

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT OSTYNN BATAM PERKASA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Rezki Safitri
150610061**

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

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 01 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Rezki Safitri
150610061

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT OSTYNN BATAM PERKASA**

SKRIPSI

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

Oleh

Rezki Safitri

150610061

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

Batam, 01 Februari 2019

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata 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. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M. SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.
3. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Orang tua dan kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Sahabat-sahabat terbaik saya yang selalu memberikan support dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Supervisor Ostynn Batam Perkasa yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah Swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 01 Februari 2019

Rezki Safitri

ABSTRAK

PT Ostynn Batam Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *sealing element* yang didirikan khusus untuk melayani di bidang *Manufacture, Stockiest, Distributor Seal, Mechanical seal, Safety shoes, Manufacture Hydraulic & Pneumatic Cylinder*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT Ostynn Batam Perkasa sebanyak 305. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 174 responden. Untuk menentukan sampel dari popoulasi ini menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan cara sampling aksidental. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program statistik SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan koefisien Determinasi (R^2) sebesar 72,2 %. Hasil uji T menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 7,454 dan variabel harga sebesar 6,841. Kedua variabel lebih besar dari t tabel dapat dinyatakan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ostynn Batam Perkasa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Ostynn Batam Perkasa is a company engaged in sealing elements established specifically to serve in the Manufacture, Stockiest, Seal Distributors, Mechanical seals, Safety shoes, Manufacture Hydraulic & Pneumatic Cylinder. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction. The population studied in this study were customers at PT Ostynn Batam Perkasa as many as 305. The number of samples taken in this study were 174 respondents. To determine the sample from this population using the Slovin formula. The research sampling technique is by accidental sampling. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The method of data analysis in the study used multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 21 statistical program. The results showed a determination coefficient (R^2) of 72.2%. The results of the T test show the value of t count variable service quality is 7.454 and the price variable is 6.841. Both variables greater than t table can be stated that each variable has a positive and significant influence on customer satisfaction. It can be concluded that the results of the analysis of service quality variables and prices simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Ostynn Batam Perkasa.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Aspek Teoritis.....	12
1.6.2 Aspek Praktis	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Dasar	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Pengertian Harga.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berfikir	26
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2.1 Variabel Bebas (Independen).....	29
3.2.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis data	35
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Data	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	40
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	41

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.4 Uji Pengaruh	42
3.5.5 Uji Hipotesis	43
3.6 Lokasi Dan Jadwal penelitian.....	45
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	45
3.6.2 Jadwal Penelitian	46
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.1.1 Profil Responden.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif	51
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	55
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	65
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.3 Pembahasan hasil peneltian.....	70
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	26
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Kurva Histogram	61
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik P – P Plot Regression Standardized	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Harga Produk Hydraulic Seal di PT Ostynn Batam Perkasa dan PT Indo per 2018.....	6
Tabel 1. 2 Data Pelanggan PT Ostynn Batam Perkasa	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	36
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4. 5 Berdasarkan Karakteristik Responden Pekerjaan	50
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4. 7 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	52
Tabel 4. 8 Indikator Variabel Harga (X_2).....	53
Tabel 4. 9 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Harga.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedstisitas.....	65
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4. 21 Hasil Uji T	68
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	33
Rumus 3. 2 Pearson Product Moment.....	38
Rumus 3. 3 Uji reliabilitas	39
Rumus 3. 4 Chi Kuadrat.....	41
Rumus 3. 5 Analisis Regresi Linier Berganda	42
Rumus 3. 6 Uji T.....	44
Rumus 3. 7 Uji F	45