

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG DAPUR
DUABELAS BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Dina Meylinda Sidabutar
140910274**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG DAPUR
DUABELAS BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dina Meylinda Sidabutar
140910274**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : DINA MEYLINDA SIDABUTAR
NPM/NIP : 140910274
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Dapur Duabelas 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, 15 Maret 2018



Dina Meylinda Sidabutar
140910274

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG DAPUR
DUABELAS BATAM**

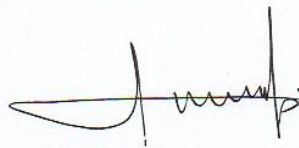
SKRIPSI

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

**Oleh
Dina Meylinda Sidabutar
140910274**

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

Batam, 15 Maret 2018



**(Wasiman, S.E., M.M)
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam, dan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas 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 dari populasi 134 konsumen yang melakukan transaksi di PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam pada bulan Oktober 2017. 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 terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam. Hasil uji F menunjukkan harga dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and quality of service to customer satisfaction at PT Pos Indonesia Branch Dapur Duabelas Batam. Sampling method used is non probability sampling method with accidental sampling technique. Methods of data collection through the distribution of questionnaires. Samples used in this study as many as 100 respondents from the population of 134 consumers who make transactions in PT Pos Indonesia Branch Dapur Duabelas Batam on October 2017. The data have been collected in this study were analyzed by multiple linear regression analysis with the help of SPSS calculator tool (Statistic Product and Service Solution) version 20. The results in this study indicate that from the t test results, it is known that the price effect on customer satisfaction at PT Pos Indonesia Branch Dapur Duabelas Batam, service quality affects consumer satisfaction at PT Pos Indonesia Branch Dapur Duabelas Batam. F test results show the price and customer satisfaction affect the customer satisfaction at PT Pos Indonesia Branch Dapur Duabelas Batam.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatNya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Dan tujuan lainnya adalah untuk membantu mahasiswa agar mampu menerapkan ilmu yang telah didapat semasa kuliah pada permasalahan yang terjadi di lapangan saat melakukan penelitian.

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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Wasiman, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen – dosen pengajar beserta staff dan civitas Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak informasi dan pengetahuan kepada penulis.
6. Mama Nursinta Sirait dan Bapak (alm.) Williatier Sidabutar selaku orang tua peneliti yang sangat dicintai, yang telah memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
7. Kakak dan abang kandung peneliti yang sangat dikasihi, yang telah membantu dan membangun motivasi untuk peneliti.
8. Seluruh teman – teman peminatan manajemen bisnis, terkhususnya untuk Yusnia Dwi Suhaemi dan Dahlia Fitri Damanik dalam semangat dan belajar bersama selama masa kuliah.

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, 15 Maret 2018

Dina Meylinda Sidabutar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Harga.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Operasional Variabel.....	30
3.2.1 Variabel Dependen.....	30
3.2.2 Variabel Independen	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	36
3.5.1 Analisis Deskriptif	38
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	38

3.5.2.1 Uji Validitas Data	39
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1 Uji Multikolinearitas	41
3.5.3.2 Uji Normalitas.....	42
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4 Uji Hipotesis	43
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)	44
3.5.4.3 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	45
3.5.4.4 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	45
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.6.2 Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Responden.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Analisis Deskriptif	50
4.2.1.1 Variabel Harga (X_1)	50
4.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	54
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	61
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data	61
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	64
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.2.4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.2.4.3 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	71
4.2.4.4 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)	71
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.3.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	65
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Harga SOPP (System Online Payment Point)	2
Tabel 1.2 Daftar Harga I-POS (Integrated Postal Operations System)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Tingkat Validitas.....	40
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	49
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskripsi.....	50
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Harga (X_1).....	51
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	55
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	63
Tabel 4.12 Indeks Koefisien Reliabilitas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)	72

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin.....	34
Rumus 3.2 Korelasi Product Moment.....	39
Rumus 3.3 Spearman - Brown	41
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3.5 Uji R^2	44
Rumus 3.6 Uji R^2	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I PENDUKUNG PENELITIAN
- Lampiran II DAFTAR RIWAYAT HIDUP LAMPIRAN
- Lampiran III SURAT KETERANGAN PENELITIAN