

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT MULTI HARAPAN BERSAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Sonya Sarita
150910133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT MULTI HARAPAN BERSAMA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Sonya Sarita
150910133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sonya Sarita
NPM/NIP : 150910133
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multi Harapan Bersama

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 Skripsi 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, 14 Februari 2019

Sonya Sarita
150910133

**NGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT MULTI HARAPAN BERSAMA**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

**Oleh:
Sonya Sarita
150910133**

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

Batam, 14 Februari 2019

**Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di era persaingan yang semakin ketat saat ini, perusahaan harus menciptakan strategi harga dan kualitas pelayanan yang menarik untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila seorang pelanggan merasa puas ketika mendapati kesamaan antara kinerja barang maupun jasa dengan harapan pelanggan, maka akan dapat mendorong mereka untuk membeli kembali produk tersebut. Dengan memenuhi kepuasan pelanggan, dapat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling*, dimana jumlah sampel sebanyak 136 responden berdasarkan rumus slovin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, uji hipotesis dengan menyebarkan kuesioner dan diuji dengan menggunakan *software* SPSS versi 21. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dapat menunjukkan bahwa variabel harga dalam t hitung = $3,253 > t$ tabel = $1,97779$ dan nilai signifikan $0,001$ sedangkan variabel kualitas pelayanan dalam t hitung = $3,186 > t$ tabel = $1,97810$ dan nilai signifikan $0,002$, f hitung = $13,703 > f$ tabel = $2,673$ dan nilai signifikan $0,000^b < 0,05$ (nilai *alpha*), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan diduga variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Multi Harapan Bersama dapat diterima. Dari hasil penelitian ini diharapkan agar perusahaan dapat memperhatikan faktor harga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the fierce market competition nowadays, companies must create price strategies and attractive service quality to meet customer satisfaction. The customer is satisfied when the performance, goods and services meet as per expectations, then it can encourage them to repurchase the product again. By meeting customer satisfaction, it can affect the continuity of a company. The purpose of this researched is to examine whether there is an effect of price and service quality on customer satisfaction at PT Multi Harapan Bersama. The sampling technique was determined using purposive sampling, where the number of samples was 136 respondents based on Slovin. The method used in this research is descriptive analysis, data quality test, classic assumption test, influence test, hypothesis test done by distributing questionnaires and tested using SPSS version 21 software. The results of research conducted using multiple linear regression can show that the price variable in t count = 3.253 > t table = 1.97810 and significant value 0.001 while the service quality variable in t count = 3.186 > t table = 1.97810 and a significant value of 0.002, f count = 13,703 > f table = 2,67 and significant value 0,000b < 0,05 (alpha value), it can be concluded that the hypothesis which states alleged price and service quality variables have a positive and significant effect partially and simultaneously on customer satisfaction at PT Multi Harapan Bersama can be received. From the results of this researched it is expected that companies can pay attention to price factors and improve service quality to meet customer satisfaction

keywords: Price, Service Quality, 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. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.hum.,M.Pd selaku Dekan Falkutas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan;
6. Seluruh karyawan PT Multi Harapan Bersama yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan penelitian
7. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan perhatian yangsangat luar biasa berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Para pelanggan PT Multi Harapan Bersama yang bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini;
9. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik;
10. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah seta taufik-Nya, Amin.

Batam, 02 Februari 2019

Sonya Sarita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Aspek Teoritis.....	9
1.6.2. Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Teori Dasar	11
2.2.1.1. Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1.4. Strategi Kepuasan Konsumen	14
2.1.1.5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2. Harga	17
2.1.2.1. Pengertian Harga	17
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga	18
2.1.2.3. Metode Penetapan Harga	19
2.1.2.4. Strategi Penetapan Harga	20
2.1.2.5. Faktor-Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga	22
2.1.2.6. Prosedur Penetapan Harga	24
2.1.2.7. Indikator Harga	25
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.2. Meningkatkan <i>Service Quality</i>	27
2.1.3.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan	30

2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian	36
3.2. Operasional Variabel	36
3.3. Populasi & Sampel	38
3.3.1. Populasi.....	38
3.3.2. Sampel	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Skala Pengukuran Data	41
3.6. Metode Analisis Data	42
3.6.1. Analisis Deskriptif	42
3.6.2. Uji Kualitas Instrumen.....	43
3.6.2.1. Uji Validitas	44
3.6.2.2. Uji Reliabilitas	46
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3.1. Uji Normalitas	48
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas	48
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.6.4. Uji Pengaruh	49
3.6.4.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.6.4.2. Regresi Linear Berganda.....	50
3.6.5. Uji Hipotesis	51
3.6.5.1. Uji T (secara parsial).....	51
3.6.5.2. Uji F (Secara simultan)	52
3.7. Lokasi dan jadwal penelitian	53
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	53
3.7.2. Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Responden.....	54
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	57
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pelanggan Lama	58
4.1.2. Analisis Deskriptif	59
4.1.2.1. Analisis Defkriptif Variabel Harga (X1).....	59
4.1.2.2. Analisis Defkriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	60
4.1.2.3. Analisis Defkriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
4.2. Hasil Uji Kualitas Instrumen	62
4.2.1. Hasil Uji Validitas	62
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	66
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	69

4.2.4. Hasil Uji Pengaruh.....	71
4.2.4.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.2.4.2. Hasil Uji Determinasi (R^2)	74
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	74
4.2.5.1 Hasil Uji T (Parsial)	74
4.2.5.2 Hasil Uji F (Secara Simultan)	75
4.3. Pembahasan	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pelanggan Lama	58
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga.....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan....	61
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedasititas.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji T (Parsial)	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	76

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Slovin.....	39
Rumus 3. 2 Uji Validitas.....	45
Rumus 3. 3 <i>Conbrach Alpha</i>	47
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	50
Rumus 3. 5 T hitung.....	51
Rumus 3. 6 F hitung.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Diagram Berdasarkan Pie Usia	56
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 4. 4 Diagram Pie Berdasarkan Lama Kerja.....	59
Gambar 4. 5 Diagram <i>Histrogram</i>	67
Gambar 4. 6 Diagram <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	68
Gambar 4. 7 Diagram <i>Scatterplot</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji SPSS

Lampiran 4 r Tabel

Lampiran 5 f tabel

Lampiran 6 t Tabel