

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR
BATAM CENTER**

SKRIPSI



**Oleh:
Syaiful Aswad
140910317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR
BATAM CENTER**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Syaiful Aswad
140910317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Syaiful Aswad
NPM/NIP : 140910317
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center**

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, 08 februari 2018



Syaiful Aswad
140910317

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR
BATAM CENTER**

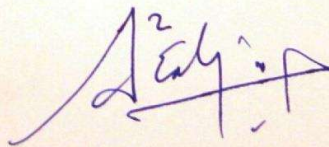
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Syaiful Aswad
140910317

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 08 Februari 2018



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

ABSTRAK

Sumber daya alam merupakan aset bagi kehidupan yang sangat berharga dan harus dikelola dengan baik agar dapat membeikan kehidupan yang baik bagi seluruh makhluk hidup. Penelitian ini dilatar belakangi oleh seringnya terjadi air mati dan keluhan konsumen kurang ditanggapi oleh pengelola air. Kajian dari penelitian ini adalah pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center. Objek penelitian ini adalah pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh parsial maupun simultan antara variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *sampling sistematis*, dimana pengambilan sampel ini memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur untuk menjadi anggota sampel dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 responden. Pengumpulan data dengan cara menggunakan metode kusioner dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil uji t, dimana t hitung untuk variabel harga lebih besar dari t tabel dan untuk t hitung variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel. Maka dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga (X1) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hasil uji F dimana 8 F hitung lebih besar F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Natural resources are an asset to a life of great worth and must be well managed in order to bring a good life to all sentient beings. This research background by the frequency of dead water and consumer complaints less responded by the water manager. The study of this research is the influence of price and quality of service to consumer satisfaction of clean water user of Batam Center water village community. The object of this research is the water users of Batam Center water village community. The purpose of the study to determine whether there is a partial or simultaneous influence between independent variables of price and quality of service terhadap dependent variable is consumer satisfaction. The sampling technique in this research uses non probability sampling method with systematic sampling technique, where sampling gives equal opportunity for each element to be the sample member and the number of samples in this research is 111 respondents. Data collection by using kusioner method by using likert scale. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of research that the t test results, where t arithmetic for the variable harga greater than t table and for t arithmetic variable quality of service greater than t table. So it can be concluded partially there are positive and significant influence of price (X1) to variable of consumer satisfaction (Y), there is positive influence and significant variable of service quality (X2) to consumer satisfaction variable (Y). F test results where F calculates larger F table. Then it can be concluded that the price variable (X1) and service quality (X2) simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya 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. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Dr. Realize, S.Kom.,M.si. Selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi. Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Istri tercinta Istri tercinta, yang dengan penuh cinta selalu membawa penulis dalam doa yang tidak pernah putus. Untuk nahdah (anak), serta keluarga penulis lainnya, terima kasih atas dukungan, doa, dan motivasinya.
6. Abang dan kakak penulis, terima kasih atas support dan doa-doanya.
7. Untuk Kepada semua teman-teman Prodi Manajemen Bisnis dan Perbankan yang telah memberi masukan, doa, support, masukan, dan terus-menerus menyemangati penulis agar penulis tidak putus asa dalam menghadapi kendala saat menyusun skripsi ini.
8. Seluruh responden pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Semoga Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kita dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 08 Febuary 2018

Syaiful Aswad
140910317

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan 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	
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Harga	10
2.1.1.1. Pengertian Harga	10
2.1.1.2. Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.1.3. Strategi Penetapan Harga	12
2.1.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	15
2.1.1.5. Indikator Harga	18
2.1.2. Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.3. Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.2. Teori Kepuasan Konsumen	22

2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Desain Penelitian.....	32
3.2. Operasional Variabel.....	33
3.2.1. Variabel Independen	33
3.2.1. Variabel Dependen.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengambilan Data.	37
3.5. Metode Analisis Data	39
3.5.1. Analisis Deskriptif.	40
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	41
3.5.2.1. Uji Validitas.	41
3.5.2.2. Uji Realibilitas.	42
3.5.3. Uji Asumsi Dasar dan Klasik	43
3.5.3.1. Uji Normalitas.	44
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	45
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.	45
3.5.4. Uji Pengaruh.	46
3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda.	46
3.5.4.2. Uji t.	48
3.5.4.3. Uji F	49
3.5.4.4. Uji R Square.....	50
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.	50
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	50
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden.....	52
4.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	52
4.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	54
4.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Masa Berlangganan.	54
4.2 Hasil Penelitian.	55
4.2.1. Analisis Deskriptif.	55

4.2.1.1. Variabel Harga	56
4.2.1.2. Variabel Kualitas Pelayanan.	57
4.2.1.3. Variabel Kepuasan Konsumen.	59
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data.	61
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen.	61
4.2.2.2. Hasil Uji Realibilitas Instrumen.	63
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.	64
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas.	64
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas.	65
4.2.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.	65
4.2.4. Uji Pengaruh.	66
4.2.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.	66
4.2.4.2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis.	69
4.2.5.1. Hasil Uji T.	69
4.2.5.2. Hasil Uji F	70
4.3. Pembahasan.	71

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.	74
5.2. Saran.	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN II RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN III SURAT IZIN PENELITIAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Desain penelitian.....	32
Gambar 3. 2 <i>Bell Shaped Curve</i>	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 jadwal penelitian	51
Tabel 4. 1 Jumlah Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	53
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	54
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Berlanggan	54
Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskripsi.....	55
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X1).....	56
Tabel 4. 8 Distribusi Jawabab Responden Variabel X2.....	58
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	61
Tabel 4. 11 Hasil Uj Validitas Harga dan Kualias Pelayanan.....	62
Tabel 4. 12 Indeks Koefisien Realibilitas	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Dependen Dan Independen.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kolmogrov-Sminornov	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 16 Hasil UJi Heteroksedastisitas.....	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	70

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	37
Rumus 3. 2 Rumus <i>Corrected Item-Total Correlatio</i>	42
Rumus 3. 3 Rumus <i>Conbrach Alpha</i>	43
Rumus 3. 4 Rumus Regresi Linier Berganda.....	47
Rumus 3. 5 Rumus Koefisien Determinasi (R^2)	50