

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
PELANGI INDAH KARINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Erwin Chandra
140910080**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
PELANGI INDAH KARINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:
Erwin Chandra
140910080**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Erwin Chandra

NPM/NIP : 140910080

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelangi Indah Karindo di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi Ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan di sebutkan 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, 05 Februari 2018

Materai 6000

Erwin Chandra
140910080

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELANGI
INDAH KARINDO DI KOTA BATAM**

Oleh:

Erwin Chandra

140910080

SKRIPSI

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

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

Batam, 03 Februari 2018

Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Persaingan di bidang bisnis saat ini terbilang sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perubahan teknologi dan budaya, perkembangan dunia usaha serta kebutuhan konsumen. Bisnis adalah keseluruhan aktifitas bisnis yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada konsumen untuk penggunaan yang sifatnya individu sebagai pribadi maupun keluarga. Agar bisa berhasil dalam bisnis yang kompetitif, pelaku bisnis harus dapat menawarkan promosi yang tepat, dengan pelayanan yang berstandart oleh karena itu pemahaman terhadap pelaku bisnis terhadap karakteristik target pasar atau konsumen yang akan dilayani merupakan hal yang sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo di kota batam. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda. Sampel untuk penelitian ini sebanyak 127 responden dari seluruh pelanggan PT Pelangi Indah Karindo. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode angket dengan menggunakan skala *likert interval*. Pengolahan data di bantu dengan program SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menemukan bahwa, variabel harga dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Competition in the field of business today is very strict and constantly changing along with changes in technology and culture, business development and consumer needs. Business is the overall business activity associated with the sale and delivery of services to the consumer for the use of an individual nature as a person or family. In order to succeed in a competitive business, the businessperson must be able to offer the right promotion, with a standardized service and therefore the understanding of the business to the target market or consumer characteristics to be served is of paramount importance. This study aims to determine the effect of price and quality of service to customer satisfaction in PT Pelangi Indah Karindo in batam city. This research uses multiple linear regression method. The sample for this research is 127 respondents from all customers of PT Pelangi Indah Karindo. Data collection method in this research using questionnaire method by using likert scale interval. Data processing is assisted with SPSS program version 21. The result of this research found that, price variable and service quality variable simultaneously have positive and significant effect to customer satisfaction, price variable partially have positive and significant effect to customer satisfaction variable and service quality variable partially have positive effect and significant to customer satisfaction variable.

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 skripsi ini dengan baik dapat diajukan sebagai 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 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. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. Selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
6. Bapak Acia sebagai Manager PT Pelangi Indah Karindo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di PT Pelangi Indah Karindo.
7. Seluruh Staff PT Pelangi Indah Karindo yang telah sangat membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi berupa dukungan moral, doa dan dana kepada penulis.
9. Seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa disebut satu persatu yang selama ini turut serta memberikan semangat, dukungan kepada penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Batam, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DATAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2. Perilaku Konsumen	9
2.1.3. Pengertian Harga.....	10
2.1.3.1 Peranan Harga.....	11
2.1.3.2 Prosedur Penetapan Harga.....	12
2.1.3.3 Indikator Harga	12
2.1.3.4 Strategi Penetapan Harga.....	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.2 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.5.2 Cara Mendukung Kepuasan Pelanggan.....	19

2.1.5.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4	Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Operasional Variabel.....	28
3.2.1	Variabel Bebas	28
3.2.2	Variabel Terikat	28
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1	Metode Kuesioner	20
3.5	Metode Analisis Data	32
3.5.1	Analisis Deskriptif	32
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	32
3.5.2.1	Uji Validitas.....	33
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	35
3.5.3	Uji Asumsi.....	37
3.5.3.1	Uji Normalitas Data	37
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	37
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.4	Uji Pengaruh	38
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.5.4.2	Uji-F (Simultan).....	39
3.5.4.3	Uji-T (Parsial)	40
3.5.4.4	Uji Koefisien Determinasi	41
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	44
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Analisis Deskriptif	48
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	48

4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	58
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data.....	58
4.2.2.2	Hasil Uji Reabilitas Data	60
4.2.3	Hasil Uji Asumsi	61
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	61
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	65
4.2.4.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.2.4.2	Hasil Uji F.....	68
4.2.4.3	Hasil Uji T	69
4.2.4.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.3	Pembahasan	72

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skala Likert 31
Tabel 3.2	Koefisien Korelasi 34
Tabel 3.3	Kriteria Indeks Koefisien Realibilitas 36
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia 44
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan 45
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja 47
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif X1_1 48
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif X1_2 49
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif X1_3 50
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif X1_4 50
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif X2_1 51
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif X2_2 52
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif X2_3 53
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif X2_4 53
Tabel 4.13	Analisis Deskriptif X2_5 54
Tabel 4.14	Analisis Deskriptif Y_1 55
Tabel 4.15	Analisis Deskriptif Y_2 56
Tabel 4.16	Analisis Deskriptif Y_3 56
Tabel 4.17	Analisis Deskriptif Y_4 57
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Harga) 59
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) 59
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 60
Tabel 4.21	Uji Realibilitas Data 61
Tabel 4.22	Hasil Output Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i> 63
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolineartias 64
Tabel 4.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas 65
Tabel 4.25	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 66
Tabel 4.26	Hasil Uji F (Simultan) 68
Tabel 4.27	Tabel <i>Coefficient</i> Uji T 70
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar4.1 Pie Chart Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 Pie Chart Usia	44
Gambar 4.3 Pie Chart Pendidikan.....	46
Gambar 4.4 Pie Chart Lama Bekerja	47
Gambar 4.5 Normalitas Histogram	62

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel.....	29
Rumus 3.2 UjiValiditas Data	34
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Tabulasi Hasil Input Kuesioner
Lampiran III	Hasil Proses SPSS
Lampiran IV	Tabel r
Lampiran V	Tabel f
Lampiran VI	Tabel t