

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT STARINDO
KARYA REZEKI**

SKRIPSI



**Oleh
Suhartono
150910118**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT STARINDO
KARYA REZEKI**

SKRIPSI

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



**Oleh
Suhartono
150910118**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Suhartono
NPM/NIP : 150910118
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada PT Starindo Karya Rezeki

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, 26 Januari 2019



Suhartono
150910118

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT STARINDO
KARYA REZEKI**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Suhartono
150910118**

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

Batam, 26 Januari 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' followed by a long horizontal stroke.

**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Seiring berkembangnya industri jasa dan manufaktur di Indonesia, permintaan konsumen atas jasa ekspedisi semakin meningkat, sehingga mendorong adanya persaingan yang ketat antar perusahaan ekspedisi untuk memberikan dan menyediakan pelayanan yang lebih unggul dari pesaingnya seperti dalam aspek harga, kualitas pelayanan, dan beberapa aspek lain. Sama halnya dengan PT Starindo Karya Rezeki juga bersaing untuk dapat memberikan layanan yang terbaik untuk konsumen sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memunculkan loyalitas terhadap perusahaan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan di PT Starindo Karya Rezeki, yaitu suatu perusahaan ekspedisi yang menyediakan layanan pengiriman barang yang ada di kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 128 sampel yang merupakan konsumen pada PT Starindo Karya Rezeki. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik jenuh dimana seluruh populasi yang ada dijadikan sampel dengan menggunakan analisis deskriptif dan SEM program *SmartPLS* 2.0 M3 untuk menguji data yang telah dikumpulkan. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan negatif terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Along with the development of the service and manufacturing industry in Indonesia, consumers demand for freight forwarding services is increasing, thus encouraging intense competition between companies to provide services that are superior to competitors such as in price, service quality, and several other aspects. Similarly, PT Starindo Karya Rezeki also competes to be able to provide the best service for consumers so that consumers are satisfied so as to bring loyalty to the company. This research was conducted to determine the effect of price and quality of service on customer satisfaction and loyalty. This research was conducted at PT Starindo Karya Rezeki, an expedition company that provides freight forwarding services in the city of Batam. This research is a quantitative descriptive study using 128 samples which are consumers of PT Starindo Karya Rezeki. The sampling technique used is a saturation sampling technique where all existing populations is used as sample and using descriptive techniques and SEM program with SmartPLS 2.0 M3 application to test the data that has been collected. The results of the testing show that price and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction, prices have a positive and significant effect on consumer loyalty, consumer satisfaction has no significant but positive effect on consumer loyalty, service quality has a significant but negative effect on consumer loyalty.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Hikmah, S.E, M.Si., selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
7. Sahabat - sahabat dan teman - teman yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 26 Januari 2019

Suhartono
150910118

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	.iii
HALAMAN PENGESAHAN	.iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8

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. Prinsip-prinsip Penetapan Harga.....	13
2.1.1.4. Indikator Harga	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2. Model Kualitas Jasa	16
2.1.2.3. Macam-macam Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.3. Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.3. Teori-teori Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.5. Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.4. Loyalitas Konsumen.....	23

2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Konsumen	23
2.1.4.2. Karakteristik Loyalitas Konsumen	23
2.1.4.3. Prinsip-prinsip Loyalitas	24
2.1.4.4. Indikator Loyalitas Konsumen.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Operasional Variabel	31
3.2.1. Variabel Eksogen	31
3.2.2. Variabel Endogen	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel	36
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	37
3.5. Metode Analisis Data	38
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	38
3.5.2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	41
3.5.3. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	42
3.6. Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	43
3.6.1. Lokasi Penelitian	43
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1. Profil Responden	45
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	45
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Umur	46
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	46
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	47
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	48
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	50
4.1.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	52
4.1.3. Uji <i>Outer Model</i>	53
4.1.4. Uji <i>Convergent Validity</i>	54
4.1.5. Uji <i>Convergent Validity</i> Setelah Modifikasi	59
4.1.6. <i>Discriminant Validity</i>	60

4.1.7. <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	61
4.1.8. <i>Composite Reliability</i>	62
4.1.9. <i>Cronbach Alpha</i>	63
4.1.10. <i>Analisa Inner Model</i>	63
4.1.11. <i>Uji R-Square</i>	64
4.1.12. <i>Uji Hipotesis</i>	65
4.1.12.1. <i>Pengujian Hipotesis H1</i>	66
4.1.12.2. <i>Pengujian Hipotesis H2</i>	67
4.1.12.3. <i>Pengujian Hipotesis H3</i>	67
4.1.12.4. <i>Pengujian Hipotesis H4</i>	67
4.1.12.5. <i>Pengujian Hipotesis H5</i>	68
4.1.12.6. <i>Pengujian Hipotesis H6</i>	68
4.2. <i>Pembahasan</i>	68
4.2.1. <i>Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen</i>	68
4.2.2. <i>Pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan</i>	69
4.2.3. <i>Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen</i>	70
4.2.4. <i>Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen</i>	71
4.2.5. <i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen</i>	71
4.2.6. <i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen</i>	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. <i>Simpulan</i>	75
5.2. <i>Saran</i>	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	53
Gambar 4.2 Output X1 (Harga)	55
Gambar 4.3 Output X2 (Kualitas Pelayanan)	56
Gambar 4.4 Output Y (Kepuasan Konsumen)	57
Gambar 4.5 Output Z (Loyalitas Konsumen)	58
Gambar 4.6 Model Setelah Modifikasi	59
Gambar 4.7 <i>Inner Model</i>	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Pada PT Starindo Karya Rezeki Tahun 2018.....	4
Tabel 1.2 Harga Jasa Ekspedisi Pada PT Starindo Karya Rezeki Tahun 2018.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	40
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	46
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	48
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	48
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	52
Tabel 4.10 <i>Outer Loadings</i>	60
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.12 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i>	62
Tabel 4.14 <i>Cronbach Alpha</i>	63
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	64
Tabel 4.16 <i>T-Statistic</i>	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Menghitung Skor	39
Rumus 3.2 <i>Rentang Skala</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Formulir Kuesioner
- Lampiran 2.** Data Profil Responden
- Lampiran 3.** Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4.** Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 5.** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 6.** Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7.** Surat Keterangan Penelitian Balasan