

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PRIMA BAHARI SEJAHTERA**

SKRIPSI



Oleh :

Sherly Haryana

150910110

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PRIMA BAHARI SEJAHTERA**

SKRIPSI

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



Oleh :

Sherly Haryana

150910110

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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 02 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Sherly Haryana

150910110

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Sherly Haryana
150910110**

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

Batam, 02 Februari 2019

**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Ekspedisi Laut adalah satu. dari perusahaan transportasi laut yang mengangkut kargo. PT Prima Bahari Sejahtera adalah salah satu perusahaan pelayaran. perusahaan jasa yang didirikan pada tahun 2007. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Prima Bahari Sejahtera, kota Batam. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu harga (X1) dan kualitas layanan (X2) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y). Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan ekspedisi PT Prima Bahari Sejahtera pada bulan Desember sebanyak 153 responden, sehingga jumlah sampel yang diperoleh adalah 111 responden menggunakan teknik non probability sampling dan menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F. berdasarkan hasil analisis linear berganda, akuisisi harga, 7, 1% dari kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sebesar 26, 5% pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji t dan uji F, disimpulkan bahwa harga tidak signifikan, kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan yang signifikan

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Sea Expedition is one of the sea transportation companies that transports cargo. PT Prima Bahari Sejahtera is one of the sea shipping service companies that was established in 2007. This study aims to examine the effect of price and service quality on customer satisfaction at PT Prima Bahari Sejahtera, Batam city. The independent variable in this study consisted of 2 variables, namely price (X1) and service quality (X2) while the dependent variable was customer satisfaction (Y). The research used in this writing is descriptive research with a quantitative approach. The population in this study were consumers who used PT Prima Bahari Sejahtera expedition in December as many as 153 respondents, so the number of samples obtained was 111 respondents using non probability sampling techniques and using purposive sampling method. This study uses validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear analysis, determination coefficient test (R^2), t test, and F. test based on the results of multiple linear analysis, price acquisition, 7, 1% of customer satisfaction and service quality by 26, 5% on customer satisfaction. Based on the t test and F test, it was concluded that prices were not significant, service quality was significant customer satisfaction..

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita penjatkan 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 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 Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Orang Tua dan Keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis baik saran maupun kritikan.
7. Pihak-pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung, yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 02 Februari 2019

Penulis

Sherly Haryana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	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. Teoritis	8
1.6.2. Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Harga	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.3.1 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Independen	28
3.2.2 Variabel Dependen.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber Data.....	32
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Metode Deskriptif – Kuantitatif	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4 Uji Hipotesis	38
3.5.5 Uji Pengaruh	40
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Profil Responden.....	43
4.1.1.1 Deskriptif Profil Berdasarkan Jenis Kelamin:.....	43
4.1.1.2 Deskriptif Profil Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3 Deskriptif Profil Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.1.2 Analisis Deskriptif	45
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1)	45
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
4.1.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	51
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	53

4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas	53
4.1.3.2.	Uji Reliabilitas.....	55
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.4.1.	Uji Normalitas	56
4.1.4.2.	Uji Multikolinearitas	59
4.1.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.5	Uji Pengaruh	60
4.1.5.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.1.5.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.1.6	Uji Hipotesis	62
4.1.6.1.	Uji Parsial (Uji t)	62
4.1.6.2.	Uji Simultan (Uji F)	63
4.2.	Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP		66
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	57
Gambar 4.2 Normal P-P of Regression Standardized Residual	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Barang PT Prima Bahari Sejahtera dan PT Perintis 2018 ...	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Jumlah Konsumen.....	31
Tabel 3.3 Skala Likert	33
Tabel 3.4 Rentang Skala	34
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 kriteria Analisis Deskriptif.....	45
.Tabel 4.5 Harga Jasa Ekspedisi Lebih terjangkau Daripada Ekspedisi lainnya ..	46
Tabel 4.6 Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jasa yang saya harapkan	46
Tabel 4.7 Harga jasa ekspedisi sesuai dengan layanan yang diberikan	47
Tabel 4.8 Sebelum menggunakan jasa ekspedisi saya membandingkan dengan harga ekspedisi lain	47
Tabel 4.9 Ekspedisi memberikan banyak potongan harga.....	48
Tabel 4.10 Konsisten dalam memberikan jadwal yang telah ditentukan.....	48
Tabel 4.11 Cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari konsumen	49
Tabel 4.12 Memberikan jaminan atas barang yang dikirimkan melalui ekspedisi ini dalam kondisi bagus.....	49
Tabel 4.13 Pelayan peduli dengan keluhan yang disampaikan oleh konsumen ...	50
Tabel 4.14 Barang yang dikirimkan aman sampai tujuan.....	50
Tabel 4.15 Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh ekspedisi mengenai jadwal kapal	51
Tabel 4.16 Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan	52
Tabel 4.17 Saya puas terhadap sistem kinerja perusahaan	53
Tabel 4.18 hasil Uji Validitas Harga.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.20 Hasil Validitas Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.21 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.23 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.25 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	60
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.28 Hasil Uji t	62
Tabel 4.29 Hasil Uji F	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	31
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala.....	34
Rumus 3.3 Rumus Pearson Product Moment	35
Rumus 3.4 Rumus Conbrach's Alpha.....	36
Rumus 3.5 Rumus t hitung.....	39
Rumus 3.6 Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3.7 Koefisien Determinansi	41