

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SOLID SUKSES EKSPRESINDO
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Novrianto
150910017**

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SOLID SUKSES EKSPRESINDO
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Novrianto
150910017**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Novrianto
NPM/NIP : 150910017
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Solid Sukses Ekspresindo Di Kota Batam

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, 16 Februari 2019

Materai 6000

Novrianto
150810017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SOLID
SUKSES EKSPRESINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Novrianto
150910017**

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

Batam, 16 Februari 2019

**Dr. Realize, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Solid Sukses Ekspresindo merupakan Perusahaan Solid Sukses Ekspresindo merupakan jasa pengiriman produk keseluruh Indonesia, melayani pengiriman Express. Regular mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. perusahaan dapat meningkatkan bisnis dengan melayani konsumen dengan sepuasnya dan menjadi pelanggan dari perusahaan. perusahaan dapat sukses dengan bisnis harus punya banyak pelanggan. perusahaan harus mengetahui hal-hal apa saja yang penting oleh konsumen, perusahaan berusaha meningkatkan kinerja dengan sebaik-baiknya dan melayani pelanggan dengan ramah serta berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggannya. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yang diperoleh sebanyak 121 responden, Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Alasan meneliti penelitian tersebut adalah dengan bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan itu, tujuan penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan harga, terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan Hasil pengujian keefisien determinasi (R^2) sebesar 17,5% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t pada variabel kualitas pelayanan adalah 2,200 dan nilai t pada variabel harga adalah 3,620. Kedua nilai t hitung lebih besar t tabel dengan nilai 1,98027, sehingga masing-masing variabel memiliki Analisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Solid Sukses Ekspresindo di kota Batam. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Solid Sukses Ekspresindo is a Solid Express Export Company, a product delivery service throughout Indonesia, serving Express delivery. Regular reaches destination cities and districts throughout Indonesia. companies can improve business by serving customers as much as they want and become customers of the company. companies can succeed with businesses must have many customers. companies must know what are important by consumers, companies try to improve performance as well as possible and serve customers friendly and communicate clearly and easily understood by customers, so they can satisfy their customers. The sampling technique uses saturated sampling obtained as many as 121 respondents, saturated sampling is a sampling technique if all members of the population are used as samples. The reason for researching the research is to aim to find out whether service quality and price will influence customer satisfaction. With that, the purpose of the research is to describe the influence between service quality variables and prices, on customer satisfaction. Based on the testing results of efficiency determination (R^2) of 17.5%, it shows that service quality and price are customer satisfaction. the results of the t test show that the value of t in the service quality variable is 2.200 and the value of t in the price variable is 3.620. Both nilai t count greater t table with a value of 1.98027, so that each variable has an analysis of service quality and price to customer satisfaction at PT Solid Sukses Ekspresindo in Batam city. So it can be concluded that service quality and prices together have a positive and significant impact on kepuasan.

Keywords: *Service Quality, Price, and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Tuhan yang Maha Esayang 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 sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsiini 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 Mauli Siagian S.Kom., M.Si.
3. Dr. Realize, S.Kom.M.SI, selaku pembimbing Skripsi pada Program studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff UniversitasPutera Batam;
5. Teman dan Saudara saya;

Semoga tuhan yang maha Esa membalasKebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 16 Februari 2019

Penyusun

(Novrianto)

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 LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Dasar.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Profile Responden	43
4.1.2 Analisis deskriptif	45
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.4 Hasil Uji Reabilitas	60
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda.....	64
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	65
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Analisis deskriptif.....	68

4.2.2 Hipotesis	69
-----------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	68
-------------------	----

5.2 Saran	69
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Pengelolahan data (Output SPSS)
- Lampiran 2. Tabel F, Tabel R, Tabel T
- Lampiran 3. Tabulasi Data
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7. Surat Balasan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Grafikk Norma PP-Plot	60
Gambar 4.2 Diagram Scatter Plot	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Pendapatan	6
Tabel 1.2 Data Perbandingan Biaya Ongkir	6
Tabel 1.3 Data pelanggan.....	7
Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif.....	35
Tabel 3.3 Tingkat Validitas.....	37
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas pelayanan	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel harga	49
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan (X_1).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas harga (X_2).....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan (X_1).....	55
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel harga (X_2).....	56
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji F	63
Tabel 4.17 Hasil Uji T	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2)	65

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Menghitung skala.....	34
Rumus 3.2 Rentang Skala	34
Rumus 3.3 Koefisien Korelasi	36
Rumus 3.4 Koefisien Reliabilitas.....	38
Rumus 3.5 Regresi Berganda.....	40
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	41
Rumus 3.7 Uji T	42
Rumus 3.8 Uji F	42