

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SOLNET INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh :
Tommy Fernando Ang
140910084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SOLNET INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Tommy Fernando Ang
140910084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2017**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Tommy Fernando Ang
NPM/NIP : 140910084
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT Solnet Indonesia**

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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 20 September 2017

Yang membuat pernyataan

Tommy Fernando Ang
140910084

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT SOLNET INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Tommy Fernando Ang
140910084**

**telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 01 Februari 2018

**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan di era bisnis ini menjadi semakin ketat, menyebabkan perusahaan harus dapat menciptakan strategi kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan yang bagus untuk menarik pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Solnet Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, sedangkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 199 responden. Responden adalah pelanggan PT Solnet Indonesia. Alat analisis data yang digunakan adalah uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji T. Analisis data menggunakan program SPSS versi 21. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala Likert yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian berdasarkan uji f dan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan PT Solnet Indonesia dilihat dari nilai korelasi dan nilai koefisien determinasi. Ini berarti variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Competition in the business era is becoming increasingly stringent, causing the company must be able to create a strategy of quality service, price, and good customer satisfaction to attract customers. Customer satisfaction is one of the keys to the success of the company. The purpose of this research is to know and analyze about the relation of service quality and price to customer satisfaction at PT Solnet Indonesia. Research method used in this research is survey method, while technique of data collecting through questioner and interview. The technique of collecting samples using Simple Random Sampling technique with the sample size of 199 respondents. Respondents are customers of PT Solnet Indonesia. Data analysis tool used is multiple linear analysis test, coefficient of determination test (R^2), F test, and T test. Data analysis using SPSS program version 21. Primary data in this research is obtained from questionnaires that measurement using Likert scale tested validity and reliability. Result of research based on f test and t test indicate that service quality have significant effect to customer satisfaction, and price have no effect to customer satisfaction. Variable quality of service and price have relation to customer satisfaction PT Solnet Indonesia seen from correlation value and coefficient of determination value. This means that service quality and price variables have an effect on customer satisfaction while the rest is influenced by other variables outside this research..

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan 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 Dr.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.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc.. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, serta motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen jurusan Manajemen fakultas Bisnis Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama ini.
6. Kedua orang tua tercinta, keluarga, dan sahabat semua, terima kasih atas doa dan motivasi hingga detik ini sehingga penulis bisa meraih pencapaian ini.
7. Teman – teman pendidikan Manajemen Angkatan 2014 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu selama proses penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Atas semua bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya, Semoga Tuhan YME membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 September 2017

Tommy Fernando Ang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Teori Dasar.....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Harga	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Berpikir	28
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Operasional Variabel.....	31

3.2.1	Variabel Dependen.....	31
3.2.2	Variabel Independen	32
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel.....	35
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	37
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Analisis Deskriptif	39
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.5.3	Uji Asumsi	43
3.5.4	Uji Pengaruh.....	45
3.5.5	Rancangan Uji Hipotesis.....	46
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV _HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Karakteristik Responden	51
4.1.1.	Jenis kelamin.....	51
4.1.2.	Usia	52
4.1.3.	Pekerjaan.....	53
4.1.4.	Pendidikan Terakhir	53
4.2	Hasil Penelitian	54
4.2.1	Statistik Deskriptif	55
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	57
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh (Statistik Inferensial Parametrik).....	66
4.3	Pembahasan.....	71
BAB V _PENUTUP		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penjualan PT Solnet Indonesia periode 2017	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i>	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Harga Solnet dan Indihome.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	33
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.3 Angka Indeks Koefisien Reliabilitas.....	43
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Harga	56
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Harga.....	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
Tabel 4.13 Hasil uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.17 Hasil Uji F	69
Tabel 4.18 Hasil Uji T	70

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel Slovin	36
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	41
Rumus 3.3 <i>Cronbach Alpha</i>	42
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	46
Rumus 3.5 Uji T	47
Rumus 3.6 Rumus Koefisien Determinasi (R^2)	49