

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI



**Oleh:
Joycelin Taai
150910287**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



**Oleh:
Joycelin Taai
150910287**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
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, 25 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Joycelin Taai
150910287

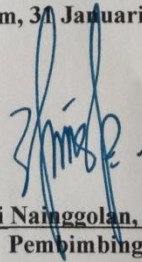
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
TUNAS JASA MANDIRI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

**Oleh:
Joycelin Taai
150910287**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 31 Januari 2019**



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

ABSTRAK

Berangkat dari perkembangan kawasan industri di kota Batam yang semakin cepat, sehingga keberadaannya mampu menjadi sarana untuk membawa kemudahan bagi kegiatan industri. Sehingga tujuan pengangkatan penelitian ini untuk menciptakan iklim investasi yang lebih baik di Indonesia khususnya di kota Batam dengan memberikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri secara parsial dan simultan dengan diketahuinya teknik pengambilan sampel data yang digunakan adalah sampel jenuh dengan total 127 responden dari populasi yang diperoleh. Pengujian untuk penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh data yang telah diuji dinyatakan valid dan realibel serta hasil penelitian tentang analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 99,5% dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : Harga; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Departing from the development of industrial estates in the city of Batam that are getting faster, so that its existence can become a means to bring convenience to industrial activities. So the purpose of the appointment of this research is to create a better investment climate in Indonesia, especially in the city of Batam by providing prices and quality of service to customer satisfaction. This study aims to determine the effect of price and quality of service on customer satisfaction at PT Tunas Jasa Mandiri partially and simultaneously with knowing the data collection technique used is a saturated sample with a total of 127 respondents from the population obtained. Testing for this study uses validity test, reliability test, data quality test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. Based on the results of the study, all the tested data were declared valid and realistic and the results of research on multiple linear regression analysis showed that prices affect customer satisfaction by 99.5% and service quality affects customer satisfaction by 17.6%, so it can be concluded that variable price and service quality have a significant effect on customer satisfaction variables partially or simultaneously.

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 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 skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nul Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. Selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ayah dan Ibu serta Saudaraku tercinta yang telah mendukung penulis dan selalu mengiringi doa mereka untuk penulis.
7. Seluruh sahabat penulis terutama teman-teman S1 Angkatan 2019 yang terus memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

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

Batam, 31 Januari 2019

Joycelin Taai

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
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 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Harga.....	9
2.1.1.1 Definisi Harga.....	9
2.1.1.2 Fungsi dan Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.1.3 komponen–komponen yang memengaruhi penetapan harga.....	12
2.1.1.4 Indikator Harga	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Maksud dan Tujuan Pelayanan	14
2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	15
2.1.2.4 Penunjuk Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.2 Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.3 Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan	21
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25

2.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4	Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Operasional Variabel	28
3.2.1	Variabel Independen	29
3.2.2	Variabel Dependen.....	30
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	33
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	34
3.5	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1	Analisis Deskriptif	34
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	35
3.5.2.1	Uji Validitas	35
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas	37
3.5.3.2	Uji Heterokedastisitas	37
3.5.3.3	Uji Normalitas.....	38
3.5.4	Uji Pengaruh	38
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.5.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	39
3.5.5	Uji Hipotesis	40
3.5.5.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	40
3.5.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	40
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.6.1	Lokasi.....	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	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	45
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menempati.....	46
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	47
4.1.2.1	Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
4.1.2.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
4.1.2.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	53
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	55

4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.4.1	Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.1.4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	58
4.1.4.3	Hasil Uji Normalitas	60
4.1.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	64
4.1.6.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	64
4.1.6.2	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	65
4.1.6.3	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	66
4.2	Pembahasan.....	67
4.2.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.2.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
SIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Simpulan	71
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Kuesioner

Lampiran 3. Uji Profil Responden

Lampiran 4. Analisis Deskriptif

Lampiran 5. Uji Kualitas Data

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 8. Tabel (R, t, F)

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 11. Bukti Keluhan Pelanggan Beserta Foto

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan harga <i>service charge</i> kawasan industri	3
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Rentang Skor.....	35
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	36
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Jabatan	46
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Lamanya Menempati	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan....	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4.16 Kolmogorov Smirnov	62
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.20 Hasil Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	61

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Interval Skor	35
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	38
Rumus 3.3 Koefisien Determinasi	39
Rumus 3.4 Uji t	40