

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT STARTMARA PRATAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Handriani Agustia
150910324**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT STARTMARA PRATAMA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Handriani Agustia
150910324**

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Putera Batam.
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, 30 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,

Handriani Agustia

150910324

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT STARTMARA PRATAMA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Handriani Agustia
150910324**

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

Batam, 30 Januari 2019

**Titik Efnita, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti saat ini, perdagangan semakin meluas dan bebas. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka dapat memberikan saran maupun informasi penting bagi perusahaan dalam mengatur strategi pemasaran agar terciptanya kepuasan bagi pelanggan. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas yaitu harga dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli produk pada PT Startmara Pratama. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini sebanyak 154 pelanggan dan sampel sebanyak 112 responden yang diambil dari rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* atau lebih tepatnya *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah data primer dengan cara membagikan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi $0,053 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi $0,003 > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji F menunjukkan harga dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the current era of globalization, trade is increasingly widespread and free. In winning the competition, companies must be able to understand the needs and desires of their customers. To meet the needs, desires and requests of customers, then it can provide advice and important information for companies in managing marketing strategies in order to create satisfaction for customers. In this study, there are two independent variables, namely price and service quality. This study aims to examine the effect of price and service quality on customer satisfaction in buying products at PT Startmara Pratama. The research method in this study uses a quantitative approach. The populations of this study were 154 customers and a sample of 112 respondents was taken from the Slovin formula. The sampling technique used is the nonprobability sampling technique or more precisely purposive sampling. Data collection techniques that can be done by researchers are primary data by distributing questionnaires. The results showed that prices did not significantly influence customer satisfaction, with a significance value of $0.053 > 0.05$, then H_0 was accepted and H_a was rejected and service quality had significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.003 < 0.05$, then H_0 was rejected and H_a is accepted. The F test results show that the price and quality of service simultaneously have significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu 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 Universitas Putera Batam.
4. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Luni Sim selaku Kepala cabang pada PT Startmara Pratama yang telah mengizinkan dalam penelitian serta rekan-rekan kerja dan staff dalam perusahaan.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembaca maupun masyarakat luas. Semoga semua makhluk hidup berbahagia.

Batam, 30 Januari 2019

Handriani Agustia
150910324

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	I
HALAMAN JUDUL	II
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.....	I
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori	9
2.1.1 Harga.....	9
2.1.1.1 Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.1.2 Prosedur Penetapan Harga	12
2.1.1.3 Faktor – Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga.....	13
2.1.1.4 Indikator Harga	15
2.1.1.5 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21

2.1.3.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen).....	30
3.2.2 Variabel Terikat (Dependen)	30
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Deskriptif	34
3.5.2 Uji Validitas.....	35
3.5.3 Uji Reliabilitas	36
3.6 Uji Asumsi.....	37
3.6.1 Uji Normalitas.....	37
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	37
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.7 Uji Pengaruh.....	39
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.8 Uji Hipotesis.....	41
3.8.1 Uji t	41
3.8.2 Analisis Variansi (Uji F).....	42
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
3.9.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.9.2 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	44
4.1.2.1 Profil Responden.....	45
4.1.2.2 Karakteristik Variabel	47
4.1.2.2.1 Deskripsi Variabel Harga (X_1)	47
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	50

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.1.4 Hasil Uji Asumsi.....	54
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	56
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.5 Uji Pengaruh	59
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.1.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.1.6 Uji Hipotesis	62
4.1.6.1 Uji t	62
4.1.6.2 Uji F	63
4.2 Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	1
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skala Likert	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot.....	55
Gambar 4.3 Scatterplot.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	46
Tabel 4.4 Indikator Variabel Harga (X1).....	47
Tabel 4.5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
Tabel 4.6 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Harga.....	51
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji t	62
Tabel 4.17 Hasil Uji F	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	32
Rumus 3.2 Uji Validitas Data	35
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	39
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 1.1 Kuesioner

Lampiran 1.2 Hasil Input Data Kuesioner

Lampiran 1.3 Hasil Pengolahan Data Responden

Lampiran 1.4 Tabel Frekuensi Deskriptif Variabel

Lampiran 1.5 Tabel Uji Validitas

Lampiran 1.6 Tabel Uji Reliabilitas

Lampiran 1.7 Uji Asumsi

Lampiran 1.8 Uji Pengaruh

Lampiran 1.9 Uji Hipotesis

Lampiran 1.10 Tabel r untuk $df = 1 - 150$

Lampiran 1.11 Tabel t untuk $df = 1 - 150$

Lampiran 1.12 Tabel F untuk $df = 1 - 150$

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3.1 Dari Universitas Putera Batam

Lampiran 3.2 Dari PT Startmara Pratam